© CANADA DEPARTMENT OF JUSTICE, 2000
PERMISSION TO REPRODUCE GRANTED TO HER MAJESTY IN RIGHT OF CANADA, AS REPRESENTED BY THE DEPARTMENT OF JUSTICE, ON 3RD OF DECEMBER, 1996. ALTHOUGH EVERY EFFORT HAS BEEN MADE TO ENSURE THE ACCURACY OF ITS CONTENT, THE DEPARTMENT OF JUSTICE ASSUMES NO RESPONSIBILITY FOR THE ACCURACY OR RELIABILITY OF THE INFORMATION CONTAINED HEREIN.

REPRODUCTION IN WHOLE OR PART THROUGH MICROMEDIA IS PERMITTED, SUBJECT TO THE FOLLOWING RESTRICTIONS. TRANSLATIONS AND MODIFICATIONS ARE NOT PERMITTED.

ALTOUGH EVERY EFFORT HAS BEEN MADE TO ENSURE THE ACCURACY OF ITS CONTENT, NO REPRODUCTION BY MICROMEDIA SHALL SUGGEST THAT THE MINISTER OF JUSTICE ASSUMES ANY LIABILITY FOR THE ACCURACY OR RELIABILITY OF THE INFORMATION CONTAINED HEREIN.

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

SPECIAL REPORT TO PARLIAMENT

of the

Information Commissioner of Canada

Pursuant to Subsection 39(1) of the
Access to Information Act

Compliance with Response Deadlines

May 2000

TABLE OF CONTENT

	Tab
Commissioner's Forward	1
Executive Summary	2

Human Resources Development Canada (HRDC)

		Page
A.	**REPORT — January 2000**	
I.	**Glossary of Terms**	1
II.	**Background**	3
III.	**Grading Standard**	3
IV.	**Statistical Information**	5
	1. Requests	5
	2. Complaints—Deemed Refusals	6
	3. ATI Office— Staff	7
	4. ATI Office— Budget	7
	5. Allotted Times for Request Processing	7
V.	**Sources of Delay**	7
	1. Approval Delegation	7
	2. Approval Process	8
	3. Communications	8
	4. Operational Areas (OPIs)	9
	5. ATI Office	9
VI.	**Management Response to the Problem of Delay**	9
	1. Delegation Order	10
	2. Approval Process	10
	3. Communications	10
	4. Operational Areas (OPIs)	10
	5. ATI Office	11
VII.	**Recommendations**	11
B.	**BASIS OF REPORT**	
I.	**Interview with HRDC's ATIP Coordinator-December 10, 1999**	12
II.	**HRDC—Pre-Interview Self-Audit Questionnaire**	13
III.	**HRDC— Review Questionnaire**	14
	Delegation of Authority	14
	ATI Office	15
	Requests	24
	A. Offices of Primary Interest	25
	B. Legal Services	26
	C. Public Affairs / Communications	26
	D. Minister's Office	26
	E. Deputy Minister's Office	27

Human Resources Development Canada (HRDC)

		Page
	F. Other Areas	27
	The OPI / PROGRAM	27
	Fees	2
	FTE/Operating Budgets	28
IV.	**Other Information from HRDC**	29

Transports Canada (TC)

		Page
A.	**REPORT— January 2000**	
I.	**Glossary of Terms**	31
II.	**Background**	33
III.	**Grading Standard**	33
IV.	**Statistical Information**	35
	1. Requests	35
	2. Complaints—Deemed Refusals	37
	3. ATI Office— Staff	37
	4. ATI Office— Budget	37
	5. Allotted Times for Request Processing	38
V.	**Sources of Delay**	38
	1. Approval Delegation	38
	2. Approval Process	39
	3. Communications	40
	4. Operational Areas (OPIs)	41
	5. ATI Office	41
VI.	**Management Response to the Problem of Delay**	42
	1. Operational Areas (OPIs)	42
	2. Review of Delays	42
	3. Information Access	43
VII.	**Recommendations**	44
B.	**BASIS OF REPORT**	
I.	**Interview with TC's ATIP Coordinator—December 9, 1999**	45
II.	**TC — Pre-Interview Self-Audit Questionnaire**	46
III.	**TC — Review Questionnaire**	48
	Delegation of Authority	48
	ATI Office	49
	Requests	50
	A. Office of Primary Interest	52
	B. Legal Services	52
	C. Public Affairs / Communications	53

Transports Canada (TC)

	Page
D. Minister's Office	53
E. Deputy Minister's Office	53
F. Other Areas	54
THE OPI / PROGRAM	54
Fees	56
FTE/Operating Budgets	57
IV. Other Information from TC	57

Citizenship and Immigration Canada (C&I)

	Page
Summary	59
Recommendations	60
Status	60

Canada Customs and Revenue Agency (CCRA)

	Page
Summary	69
Recommendations	69
Status	70

Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)

	Page
Summary	75
Recommendations	75
Status	76

Department of National Defence (ND)

	Page
Summary	85
Recommendations	86
Status	87

Health Canada (HC)

	Page
Summary	93
Recommendations	93
Status	94

Privy Council Office (PCO)

	Page
Summary	105
Recommendations	105
Status	106

SPECIAL REPORT TO PARLIAMENT
Of The
Information Commissioner of Canada
Pursuant to Subsection 39(1) of the
Access to Information Act

May 2000

Commissioner's Forward

Last year, 1999, this Information Commissioner made special reports to Parliament in the nature of "report cards" on the performance of six departments in meeting response deadlines under the **Access to Information Act**. All six departments received a failing grade because more than 20 percent of the access requests they received were not answered within statutory deadlines. (See page 3 for the grading scale). In fact, the actual non-compliance rates last year ranged from a high of 85.6 percent to a low of 34.9 percent.

This year's "report cards" are combined in one report. The first part of the report sets out the results of full reviews of the response-time performance in two new departments: Transport Canada (TC) and Human Resources Development Canada (HRDC). The second part, sets out the results of follow-up reviews of the six departments whose performance was reported last year. They are: Citizenship and Immigration Canada (CIC); the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT); Health Canada (HC); National Defence (ND); Privy Council Office (PCO) and Revenue Canada, now known as the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA).

By contrast with last year's bleak results, this year there are several positive stories to report. Principal among them is the perfect score achieved by HRDC. During the review period every access request received by HRDC was answered within 30 days--no extensions were claimed. This show of respect for the rights of Canadians to timely responses, represents an outstanding feat of good leadership, good management and hard work. Kudos to HRDC are well-deserved and unreservedly given by this Commissioner.

And, too, among those departments whose performance last year scored "F", there were two which "pulled up their socks" in a remarkable fashion. This year both Health Canada and the Privy Council Office earned "A"s. In both cases less than five percent of the access requests they received were answered beyond legislated deadlines. They, too, put in the resources and effort urged upon them in last year's report and have earned the praise and gratitude of this Commissioner.

The other four departments which failed on their report cards last year (CIC, CCRA, DFAIT and ND) received "F"s again this year. But even in these cases, there is a bright side to the story. All are showing substantial improvement over previous years and all have put in place resources and processes which, in this Commissioner's view, will bring them into compliance by the end of fiscal year 2000/2001. This year, among the failing group, the non-compliance rate ranges from a high of 51.5 percent to a low of 23.4 percent.

Over the coming year, the Office of the Information Commissioner will make it a priority to assist Citizenship and Immigration Canada, Canada Customs and Revenue Agency, Foreign Affairs and International Trade and National Defence in achieving the goal of full compliance with response deadlines.

The bright spots in this year's report do not mean that the crisis of delay in the system is over. Government-wide, too many responses are late responses and there are too many complaints of delay. This fiscal year, some 50 percent of all complaints concerned delays. As well, the Information Commissioner only had the resources to conduct full reviews of two new departments this year. While one of those (HRDC) as previously mentioned, received an "A", the other (Transport Canada) received an "F". How many others deserve failing grades?

In this regard, the President of Treasury Board must fulfill her role to ensure that the Access Law is effectively and consistently administered across government. Treasury Board, as a priority, must begin collecting the appropriate statistics to enable Parliament and all Canadians to know which departments are failing in their duty to provide timely responses.

All of which to say that Parliament, too, needs to remain concerned and vigilant about the widespread problem of non-compliance with response deadlines under the **Access to Information Act**. Access, like justice, is denied when it is delayed. These report cards and report card updates are offered as tools to assist MPs and committees in their oversight work.

EXECUTIVE SUMMARY

I: NEW REPORT CARDS:

This fiscal year, 1999/2000, the Office of the Information Commissioner conducted performance reviews in two departments which had not previously been reviewed. They were Human Resources Development Canada and Transport Canada.

The same grading scale was used as in previous reviews of other departments, as follows:

% of Deemed Refusals	Comment	Grade
0-5 percent	Ideal compliance	A
5-10 percent	Substantial compliance	B
10-15 percent	Borderline compliance	C
15-20 percent	Below standard compliance	D
more than 20 percent	Red Albert	F

On this scale, HRDC scored "A" since zero percent of requests it received were answered beyond statutory deadlines. Transport Canada scored "F" since 30.6 percent of requests it received were not answered on time.

Transport Canada, by comparison with other departments of similar size, does not receive a large volume of access requests. It should be possible for the department to come into compliance by means of a re-engineering and streamlining of its delegations, procedures and practices. The delay problem at Transport Canada does not appear to be due to a lack of resources dedicated to the function.

II: UPDATE OF 1998/1999 REPORT CARDS

Background

Six departments were identified in the 1996/1997 Annual Report as departments with serious delay problems. The departments were Citizenship and Immigration Canada (CIC), Foreign Affairs and International Trade (DFAIT), Health Canada (HC), National Defence (ND), Privy Council Office (PCO) and Revenue Canada (now the Canada Customs and Revenue Agency) (CCRA). The 1997/1998 Annual Report identified the remedial initiatives that these departments were taking to reduce the delay problem.

In 1998/1999 Report Cards were issued on each of these departments. The Report Cards assessed or graded each department relative to their performance in meeting the statutory time requirements of the **Access to Information Act**. All of the departments received a failing grade. An "F" meant that 20 or more percent of requests were not answered within the time requirements of the Act. The actual percentages of requests not responded to within the Act's time requirements in the six departments ranged from 34.9 percent to 85.6 percent for the first eight months of fiscal year 1998/1999.

The departmental Report Cards also contained a number of recommendations for each of the six departments on methods to reduce the delay problem. In November 1999,

the Commissioner's Office reviewed the status of the recommendations with each of the six departments. Statistical information was also collected to report on the progress of reducing the number of requests not meeting the Act's time requirements. The statistical information dealt with the number of deemed refusal requests over the first eight months of fiscal year 1999/2000. A brief report was prepared for each department on the status of each recommendation with accompanying statistical information on the progress in reducing the number of deemed refusals.

Overview of Recommendations' Status

Overall, departments have made progress in implementing the Report Card recommendations. Each department has taken a somewhat different approach to deal with the reduction of deemed refusal requests. It appears that the measures that were the most successful in contributing to the reduction of deemed refusal requests were:

- The development of an overall plan with milestones, targets, tasks, deliverables and responsibilities. The actual performance of those accountable for the various tasks can then be measured in quantitative and qualitative terms. This is particularly important because ATI Branches are dependent in many cases on the work of other parts of the organization.
- A fundamental review of the access to information process to eliminate duplication and tasks that do not add value to the process.
- The implementation and use of computer technology like the ATIP flow System. Without factual and accurate information, it is difficult for an ATI Coordinator to be proactive about potential deemed refusal problems. It is also difficult to measure planned versus actual performance of time taken to respond to access requests by OPIs and other parts of the organization involved in the access process.
- The reduction of approvals needed for decisions on access requests particularly when a communication function was previously involved in the approval chain.
- Additional resources to reduce the backlog of deemed refusal requests or to address an ATI Unit that was chronically underfunded relative to the increasing workload. Even though resources were increased in some ATI Units to deal with the backlog of requests, the additional resources are diverted to a certain extent to process the increased workload rather than deal with the deemed refusal situation as planned.

The above measures flow directly from recommendations in the Report Cards. In addition, all departments have made better use of extensions under the Act. Each of the six departments also received additional funding in 1999/2000 or is requesting additional funding in 2000/2001 to implement measures to deal with the deemed refusal problem.

Recommendations for Implementation

There were a number of recommendations in the Report Cards (where the same recommendation was made for all six departments) that were generally not acted on by departments. The implementation of these recommendations is important because continuing rather than one time measures are needed to maintain the time requirements of the Act on an on-going basis. The recommendations are:

- The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.
- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.
- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

Observations

A number of departments felt that a qualitative aspect should be added to the Report Cards. The grading system in the current report cards is based only on the number of deemed refusals relative to the number of requests processed within the time requirements of the Act. The Office of the Information Commissioner will consider whether a qualitative as well as quantitative component to the future report cards would be of benefit in the review.

ATI Coordinators report that the Report Cards have been instrumental in changing the culture of delay in answering access requests. OPIs are more aware of the time requirements of the **Access to Information Act**. Each of the departments reported more actual or planned management and statistical information available to manage the access request process. The key component that was missing in a number of departments was routine, consistent reporting on information to OPIs and other parts of the organization on planned vs. actual time taken at each stage of the access process. Without this type of information it is difficult to identify potential problems with the Act's time requirements. The information also allows the ATI Coordinator to take a proactive approach to potential problems in meeting the Act's time requirements.

The Information Commissioner's Office does not have access to any overall statistical information on the extent of deemed refusals within the institutions covered by the **Access to Information Act**. At the present time the only information available is either complaints made to the Commissioner's Office on time delays or individual reporting by departments via the Report Cards. Treasury Board Secretariat is reviewing the information collected on the annual statistical report provided by departments to the Secretariat to determine if any changes will be made for the 2000/2001 reporting year. If changes are not made by the Secretariat, the Office of the Information Commissioner will consider direct collection of Annual Statistics on the deemed refusal situation along with other focused statistical information. The collection of the information would enhance reporting to Parliament and the public on the operation and "health" of the **Access to Information Act**.

The progress in reducing the number of deemed refusals in the six departments that received a Report Card in March 1999 has had an effect on reducing the number of deemed refusal complaints against those departments. The following table presents the number of deemed refusal complaints received by the Office of the Information Commissioner for the six departments. The reduction in the number of deemed refusal complaints shows a positive trend.

Department	Complaints 1998/1999	Complaints Apr - Nov 1999
Citizenship & Immigration	67	75
Foreign Affairs & International Trade	29	12
Health	309	3
National Defence	176	44
Privy Council Office	37	0
Revenue Canada (Canada Customs and Revenue Agency)	66	11

Of course, good intentions to reduce the problem of deemed refusals are not enough. The proof of the measures is in the actual results of the measures taken to alleviate the problem. The following tables contain statistical information on the results of measures taken by departments to reduce the number of deemed refusal requests.

Percent of Access Requests in Deemed Refusal

Department	1997/98	1998/99	Apr-Nov 1999
Citizenship & Immigration	82.9	38.6	23.4
Canada Customs & Revenue Agency	116.3*	93.6	51.5
Foreign Affairs and International Trade	84.2	36.1	27.6
Health	71.4	61.8	3.1
National Defence	95.3	54.7	38.9
Privy Council Office	50.9	47.1	3.6

*Over 100 percent because of the number of requests remaining at the end of the year in deemed refusal plus the deemed refusal requests completed during the year totalled more than the number of requests received during the fiscal year.

The percentages in the above table may be slightly overstated for the two complete fiscal years if a request was in process for over a year and in a deemed refusal situation at the end of the reporting year.

The following table provides a comparison of the deemed refusal 1998 ratio in the 1999 Report Card for each department with the same period for 1999.

Deemed Refusal Percent for Eight Month Period

Department	Apr-Nov 1998	Apr-Nov 1999
Citizenship & Immigration	48.9	23.4
Canada Customs & Revenue Agency	85.6	51.5
Foreign Affairs and International Trade	34.9	27.6
Health	51.2	3.1
National Defence	69.6	38.9
Privy Council Office	38.9	3.6

The trend in the six departments is clearly in the right direction. Of particular note are the exemplary results in Health Canada and the Privy Council Office.

In the Report Cards issued in April 1999, the Information Commissioner adopted a standard to measure a department's compliance with response deadlines: percentage of requests received which end as deemed refusals. The grading standard is:

% Of Deemed Refusals	Comment	Grade
0-5 percent	Ideal compliance	A
5-10 percent	Substantial compliance	B
10-15 percent	Borderline compliance	C
15-20 percent	Below standard compliance	D
More than 20 percent	Red Alert	F

If the six departments were graded for the same time period in 1999/2000 as in the 1999 Report Card, the following ratings would apply:

Report Card Grading Update

Department	Apr-Nov 1998	Apr-Nov 1999
Citizenship & Immigration	F	F
Canada Customs & Revenue Agency	F	F
Foreign Affairs and International Trade	F	F
Health	F	A
National Defence	F	F
Privy Council Office	F	A

Human Resources Development Canada (HRDC)

A. REPORT—January 2000

I. Glossary of Terms

ATI Coordinator:
Each institution is required, by Treasury Board policy, to designate an official known as the Access to Information Coordinator. The Access to Information Coordinator is responsible for receiving access requests. Coordinators may also be delegated authority, from the heads of institutions, to levy fees, claim extensions, give notices and invoke exemptions. The scope of a Coordinator's authority varies from institution to institution.

Complaint Findings:

- Well-founded—Complaints well-founded but not resolved, where the Commissioner sought consent from the requester to pursue the matters in Federal Court.
- Resolved—Well-founded complaints resolved by remedial action satisfactory to the Commissioner.
- Not Substantiated—Complaints considered not being well-founded.
- Discontinued—Complaints discontinued, on request from the complainant, prior to a final resolution of the case.

Deemed Refusal:
10.(3) Where the head of a government institution fails to give access to a record requested under this Act or a part thereof within the time limits set out in this Act, the head of the institution shall, for the purposes of this Act, be deemed to have refused to give access.

Extension:
9.(1) The head of a government institution may extend the time limit set out in section 7 or subsection 8(1) in respect of a request under this Act for a reasonable period of time, having regard to the circumstances, if:

(a) the request is for a large number of records or necessitates a search through a large number of records and meeting the original time limit would unreasonably interfere with the operations of the government institution;

(b) consultations are necessary to comply with the request that cannot reasonably be completed within the original time limit; or

(c) notice of the request is given pursuant to subsection 27(1) by giving notice of the extension and, in the circumstances set out in paragraph (a) or (b), the length of the extension, to the person who made the request within thirty days after the request is received, which notice shall contain a statement that the person has a right to make a complaint to the Information Commissioner about the extension.

Notice of Extension to Information Commissioner:
9.(2) Where the head of a government institution extends a time limit under subsection (1) for more than thirty days, the head of the institution shall give notice of the extension to the Information Commissioner at the same time as notice is given under subsection (1).

OPI: Office of primary interest or the location in the department responsible for the subject matter to which the access request relates.

Pending:
Unfinished requests or complaints.

- Pending Previous—Requests or complaints that were unfinished at the close of the previous fiscal year, and thus carried forward into the reporting period (the fiscal period indicated on the pie chart).

- Pending at year-end—Requests or complaints that are unfinished at the end of the reporting period (the subject fiscal year), which will be carried into the next fiscal period.

Processing Time:
The time taken to complete each stage in the access process, from the date the access request is received to the time a final response is given.

3rd Party:
"Third party," in respect of a request for access to a record under this Act, means any person, group of persons or organization other than the person that made the request or a government institution.

Treasury Board Guidelines:
"The **Access to Information Act** is based on the premise that the head of each government institution is responsible for ensuring that their institution complies with the Act, and for making any required decisions. There is also provision for a designated Minister to undertake the government-wide co-ordination of the administration of the Act. The President of the Treasury Board fulfils this role.

"One of the statutory responsibilities of the designated Minister is to prepare and distribute to government institutions directives and guidelines concerning the operation of the **Access to Information Act** and regulations. The policy contained in this volume constitutes the directives referred to in the Act, and along with the Act and the Regulations establishes the minimum requirements for subject institutions. The guidelines are intended to provide an interpretation of the requirements and guidance on the application of the Act, the Regulations and the policy."

II. Background

The Office of the Information Commissioner has received an increasing number of complaints about departments not meeting the statutory time requirements of the **Access to Information Act**. In the 1998/1999 fiscal year, HRDC ranked eleventh of the departments complained against for failure to meet the time requirements of the Act. When the Commissioner's Office receives an increasing number of deemed refusal complaints against a department, it is usually symptomatic of a greater response deadline problem within the department.

HRDC recognized and seriously addressed the delay problem in the department. A number of measures were introduced to reform the process for responding to access requests. In addition, the Deputy Minister introduced a "zero tolerance" policy for deemed refusals.

The department extended an invitation to the Office of the Information Commissioner to review the processes in place for ensuring that access requests were answered within the statutory time requirements of the **Access to Information Act**.

III. Grading Standard

This report card contains the results of the Information Commissioner's review of HRDC's performance statistics to November 30, 1999.

Since Canadians have a right to timely access to information (i.e. 30 days or within extended times under specified conditions), a delayed response is equivalent to a denied response. Parliament articulated this "timeliness" requirement in subsection 10(3) of the Act, which states:

10.(3) Where the head of a government institution fails to give access to a record requested under this Act or a part thereof within the time limits set out in this Act, the head of the institution shall, for the purposes of this Act, be deemed to have refused to give access.

As a result, the Information Commissioner has adopted the following standard as being the best measure of a department's compliance with response deadlines: percentage of requests received which end as deemed refusals. HRDC is assessed in this report card against the following grading standard:

% of Deemed Refusals	Comment	Grade
0-5%	Ideal compliance	A
5-10%	Substantial compliance	B
10-15%	Borderline compliance	C
15-20%	Below standard compliance	D
More than 20%	Red Alert	F

On this grading scale, HRDC rates **A**[1]. Its performance is in ideal compliance. [This fiscal year to November 30, the new request to deemed-refusal ratio is 462:0=0.0%.]

The Department is to be commended for its achievement. HRDC has attained a position where every request received in the 1999/2000 fiscal year up to November 30, 1999 was processed within the statutory time requirements of the Access to Information Act. The achievement deserves an A+!

What follows in this report is:

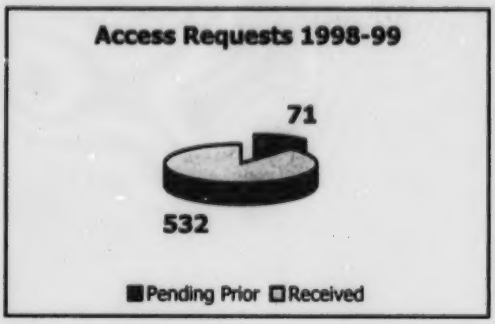
- an analysis of the statistical data
- an explanation of the reasons for the performance record
- a description of the steps taken by management to improve performance
- a set of recommendations to assist the department.

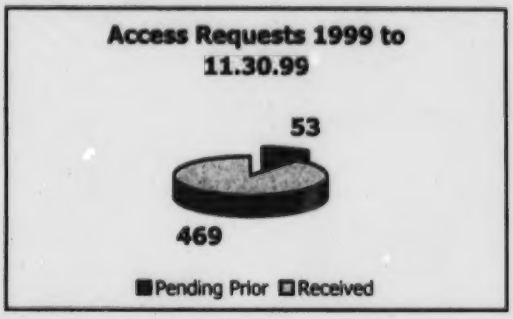
Attached to the report (Part B) are the various questionnaires and responses which formed the basis for the grading, observations and recommendations in this report card.

1 This grade solely reflects on the department's performance in meeting response deadlines to November 30th 1999. It is not a measure of the department's performance in the application of exemptions. In general, HRDC applies the exemption provisions of the act professionally and with restraint.

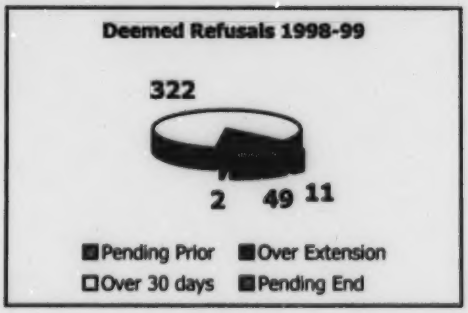
IV. Statistical Information

1. Requests





The charts above present a good visual picture of HRDC's backlog and the department's achievement in eliminating the deemed refusal backlog.



At the outset of the 1998/1999 fiscal year, HRDC's Access to Information Office had 71 unfinished requests—49 (69%) of which were already in a deemed-refusal situation. Considering the fact that 532 new requests were received in 1998/1999, the 49 (Pending Prior) deemed refusals amounted to 9.2% of the yearly intake and create an unnecessary burden on the department.

The 1999/2000 fiscal year showed significant improvement with 53 outstanding requests—11 (20.8%) — in a deemed-refusal situation. A total of 469 new requests were received between April 1, 1999 and November 30, 1999.

The time taken to complete all new requests received in the 1999/2000 year up to November 30, 1999 has improved remarkably compared with the previous year.

- In 1998/1999, processing times for 322 requests completed beyond the 30-day statutory limit without an extension were:

  - 170 (52.8%) took an additional 1-30 days to complete
  - 88 (27.3%) took between 31 to 60 additional days
  - 24 (7.4%) took between 61 to 90 additional days
  - 40 (12.4%) were completed in over 90 additional days

- In 1999/2000 to November 30, 1999, there were no additional processing times for non-extended new requests. All requests were responded to within the statutory time requirements.

  (This does not include completion figures for the deemed-refusal backlog, since the self-audit questionnaire did not ask HRDC's ATI Office to provide that information.)

- For extensions taken and not met, the following time delays occurred.

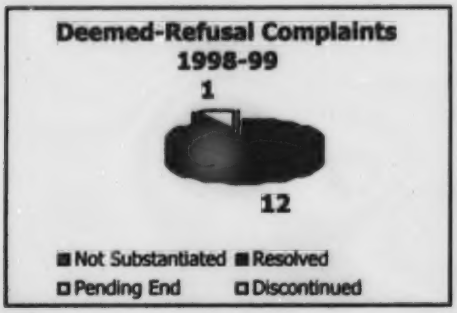
  In 1998/1999, of the 4 time extensions, 2 (50%) exceeded the extension of time as follows:

  - 1 (50.0%) took an additional 1-30 days
  - 1 (50.0%) took between 31-60 additional days

- For the current fiscal year (to November 30, 1999) all extensions were completed within the statutory time requirement.

As of November 30, 1999, there were no unfinished new requests in a deemed-refusal situation. Therefore, a chart is not shown for deemed refusals from April 1, 1999 to November 30, 1999.

2. Complaints—Deemed Refusals



In 1998/1999, the Office of the Information Commissioner investigated 13 deemed-refusal complaints against HRDC. The Commissioner's Office upheld (resolved) 12 (92.3%) complaint cases dealing with deemed refusals.

In 1999/2000, the Commissioner's Office received and resolved one deemed refusal complaint for a 1998/1999 request. Therefore, a Chart for deemed refusal complaints for 1999/2000 is not provided.

3. ATI Office—Staff

The processing of access requests is the responsibility of the ATI Coordinator, who is also responsible for processing requests under the *Privacy Act*. The staff of the ATIP office is comprised of the Coordinator and 14 employees—12 officer-level and 2 support staff.

4. ATI Office—Budget

The ATI salary dollar budget for 1999/2000 is $624,025 for 13.5 person years.

The ATI operating budget for 1999/2000 is $65,000. The allocation for training is $13,000. Budget information is not available for previous years because the ATI budget was part of the allocation of a Directorate.

5. Allotted Times for Request Processing

The 30-day statutory time limit allows 20 days for processing (fewer days if holidays are involved). HRDC's current planned turnaround times are listed below. The chart allows 20 working days to respond to a request (without an extension).

Area	Turn-around Time
Operational units	8 days
ATI office (processing)	1 day
Minister's Office Advisory	3 days

V. Sources of Delay

There appear to be a number of reasons for the delays in responding to access requests experienced at HRDC in the 1998/1999 fiscal year. Among the reasons were a diffused delegation authority to make decisions under the **Access to Information Act**, a lengthy approval process and delays by OPIs in searching for and retrieving records.

1. Approval Delegation

The HRDC Delegation Order establishes the authority and process for making recommendations and decisions on access requests. The previous HRDC Order provided multi-levels of delegated authority. Generally, the delegated authority to make decisions under the **Access to Information Act** was

provided to the Deputy Minister, Associate Deputy Minister, Assistant Deputy Minister, Financial and Administrative Services, Director, Privacy and Security and Senior Administrators, Privacy and Security Directorate. There were certain exceptions to the above in the Delegation Order. The exceptions dealt with administrative decisions and some exemptions.

In our view, the Delegation Order diffused delegated authority and made it difficult to determine who in the Department had the "final" authority to make a decision under the Act. The Order resulted in a process that entailed multiple reviews and sign-off before a decision was made.

In December 1999, the Delegation Order was revised. The major change was that the Chief, ATI Office and ATI Officers were provided with delegated authority to make decisions. (Previously ATI Officers had some delegated authority while other delegated authority was restricted to the Director or Assistant Deputy Minister).

Although delegated authority is provided to the Chief, ATI and ATI Officers, the Delegation Order continues to provide delegated authority to a number of other departmental officials. In our view the delegation order does not clearly delineate where decision-making authority and accountability for administering the law is placed. There are too many levels with the same decision-making authority

2. Approval Process

The approval process in 1998/1999 consisted of many different parts of the organization providing a "sign-off" as part of the approval process. These multiple sign-off clearly delayed the request response. The sign-off contributed to delays in responding to access requests in a timely manner.

The Executive Head of the Region had to provide concurrence with the proposed decisions on the access request. When the records were ready to be disclosed, the request file went back to the Head for sign-off. In addition, a sign-off was required from the Communications Head.

The previous Minister's Office required a sign-off on all requests identified as sensitive before the records were released to the requester.

Because the process had a number of sign-off, it was difficult to ascertain if a sign-off meant an approval, a review, a concurrence, etc. for an action taken in the approval process.

3. Communications

Communications provides media lines for sensitive access requests. When media lines were required, the Communications Head signed-off on the request file as part of the approval process. To complete the media lines, Communications would typically require sign-off of their own from other parts

of the department. These multiple sign-off contributed to the delays in the processing of the access requests.

4. Operational Areas (OPIs)

OPIs are required to search for and retrieve records to respond to access requests. The OPIs are required to provide records to the ATI Office within ten days of receipt of the notification of an access request (named a Call Access) from the ATI Office. In 1999/2000, the records were required in eight days.

In 1998/1999, OPIs were not providing records to the ATI Office within the required timeframe. There were a number of reasons for the delays in responding. There were protracted discussions on what might be exempt, what records might be response to the request, etc. between the OPIs and Officers of the ATI Office. The OPIs required a sign-off by the relevant Headquarters Assistant Deputy Minister before the records were sent to the ATI Office. This added another step to the process.

5. ATI Office

The Department needed factual management information to pinpoint precisely where delays were occurring in processing access requests. Specific management information was required to identify the nature and extent of the delay problem. This information was unavailable or partially available only through extensive manual efforts to compile the data.

VI. Management Response to the Problem of Delay

There were a number of factors that acted as a wake-up call to HRDC concerning the extent of the delay problem in the department.

One factor was an access request that was 80 days late. The issue of the delay became an issue in Parliament. Another factor was the issuance of Report Cards by the Information Commissioner to six departments last year. The result of the report card review was that all six departments received a failing grade. The Report Cards focused public attention on the chronic time delays requesters were subject to when records were requested under the **Access to Information Act**. Rather than waiting for the results of a possible report card, HRDC decided to be proactive in resolving the problems that were causing deemed refusals.

HRDC has made remarkable progress in not only resolving but also eliminating its access request delay problems. The department has taken a zero tolerance approach to meeting the statutory time requirements of the **Access to Information Act**. The Deputy Minister made it clear to senior management in early April 1999 that future delays would not be tolerated. The Deputy Minister continues to focus on meeting the timelines established by the

department for responding to access requests at the weekly management meeting attended by all Assistant Deputy Ministers and Regional Heads.

1. Delegation Order

The Delegation Order was revised to provide delegated authority to the Director, Chief (ATI Coordinator) and ATI Officers in the Information Management, Privacy and Security Branch to make decisions. The affect is to have decisions made by those in the department with the appropriate knowledge of the **Access to Information Act**, without a referral for approval to one or more higher levels of authority in the organization.

2. Approval Process

The Department streamlined the approval process. The ATI Coordinator or ATI Officers make the decisions on the access request. The ATI Office provides the appropriate Assistant Deputy Minister with the request disclosure package for sensitive requests for information purposes and a 24-hour turn-around. For other requests, an email with the text of the access request is sent to the Assistant Deputy Minister for information purposes.

Communications is no longer part of the request approval process. Communications requirements are handled in a parallel and separate process.

The Minister's Office will be provided with a notification three days prior to the disclosure of the information for sensitive requests or sensitive records in a request. The notification is sent by email from the ATI Office. The notification is to inform the Minister's Office that documents will be released, what is considered sensitive about the documents and to provide a copy of the release package. For other requests, an email with the text of the access request is sent to the Minister's Office for information purposes.

3. Communications

The department's communication's requirements are now completed in parallel with the OPI starting when the access request notification is received by the OPI. When the OPI returns the records to the ATI Office, media lines will generally be included with the records.

4. Operational Areas (OPIs)

The ATI Office has established a different relationship with OPIs. The Office is now positioned as the part of the organization that manages and controls the access request process. Previously the access process was subject to numerous sign-off. Now the ATI Office acts as the decision-maker in and manager of the access process. The ATI Office provides follow-up with OPIs to ensure that the time requirements of the process are met.

The ATI Office has the strong support of the Deputy Minister and senior management in the department. For this reason, OPIs are following the advice of the ATI Office rather than prolonging discussions on what may or may not be exempt from disclosure under the Act.

5. ATI Office

There have been a number of improvements in the ATI Office that contributed to the resolution of the delay problems in the department.

The acquisition of the ATI flow System allows the ATI Office to identify precisely where and when delays occurred in the processing of access requests. Equally important, OPIs and senior management are provided with feedback on their performance in relation to the processing timeline standards. The reports generated by the system allow the ATI Office to be proactive in monitoring timelines.

Procedures have changed to make sure that the ATI Office manages and controls the access process. The ATI Office sends a Call Access to the Assistant Deputy Minister (ADM) of the program area presumed to have the records. The Call Access is an electronic message sent as the notification by the ATI Office of an access request. A paper record does not follow the electronic message. The Call Access describes the requested information and provides the OPI with a due date to provide the records to the ATI Office. The Call Access also states that if the request is considered sensitive, the OPI should contact Communications to have media lines prepared and submitted with the records to the ATI Office.

Two days after the Call Access is sent out an Officer from the ATI Office will contact the ADM's Office. The contact is made to identify which OPI has the request, the name of the contact in the OPI, any preliminary sensitive issues and any preliminary administrative issues like a fee estimate or an extension.

The ATI Office believes these measures assist in providing ATI Office management control of the process in a proactive manner.

VII. Recommendations

This review recommends the following:

- The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should continue to take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout HRDC. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister. The department should continue its exemplary "zero tolerance" policy for deemed refusals.

- The delegation order should be revised to clearly show (as indicated by the department) that the ATI Coordinator and Officers have delegated authority

without reference to other departmental officials for approval for decisions made under the **Access to Information Act**.

- The ATI Coordinator should maintain a close watch on the access request process to ensure that the provision of the disclosure package for information purposes does not become a "sign-off" in the process.
- The ATI Coordinator should continue to monitor the planned versus actual time standards of the department for responding to access requests to maintain the exemplary results of the fiscal year 1999/2000.
- Appraisals of operational managers should place emphasis on good performance in processing access requests.
- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

B. BASIS OF REPORT

I. Interview with HRDC's ATIP Coordinator—December 10, 1999

On December 10, 1999, HRDC's ATIP Coordinator was interviewed for the purpose of this Report Card.

II. HRDC—Pre-Interview Self-Audit Questionnaire

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*			
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**Dec. 1/98 to March 31/99**	**April 1/99 to Nov. 30/99**
1.	Number of requests carried over:	71	53
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	49	11
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**Dec. 1/98 to March 31/99**	**April 1/99 to Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	532	462
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	152	374
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed?*	322	0
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond *where no extension was claimed?*		
	1-30 days:	170	0
	31-60 days:	88	0
	61-90 days:	24	0
	Over 91 days:	40	0
5.	How many were extended pursuant to section 9?	6	25
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	4	25
6.B	How many exceeded the extended time limit?	2	0
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?		
	1-30 days:	1	0
	31-60 days:	1	0
	61-90 days:	0	0
	Over 91 days:	0	0
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?		0

Part C:	Contributing Factors
8.	Use this area to describe any particular aspect about a request or type of request that may impact on the difficulty or time necessary to complete a request:
	Thank you for completing this questionnaire

III. HRDC—Review Questionnaire (December 1999)

Review Questionnaire—December, 1999

Delegation of Authority:

1. **On the Delegation Order for your institution, which powers, duties and functions have been delegated and to whom? (Provide a current copy of the Delegation Order.)**
   Under the new delegation order, all the administrative responsibilities have been extended to the ATI Officers who have the required expertise and experience to fully apply the provisions of the legislation, such as the exemptions, this with the view of expediting our response time to requestors and meet legislative requirements.

   Text from the Designation Order provided in response to this questionnaire is as follows:

DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT

Delegation of Authority
Access to Information Act

1, the undersigned, Minister of Human Resources Development, hereby designate pursuant to Section 73 of the *Access to Information Act*, those officers and employees of the Department of Human Resources Development occupying, on an acting basis or otherwise, the positions identified within the attached schedule, to perform the powers, duties or functions that are mine under the Act, as specified therein.

(Jane Stewart) Minister

Made in Ottawa, this _____ day of _____ 1999

Note: Since the designation order schedule is very detailed, allowing designation over sections of the Act to a number of positions, it has not been reproduced for inclusion in this report. The order includes identification of individuals who approve decisions under the sections of the Access to Information Act including the ATI Chief and Officers.

2. **Are the ATI roles and responsibilities for those with delegated authority clearly defined?**
_X_ yes; ___ no
Note: Officers' job descriptions were included with the Questionnaire.

3. **Do officers with delegated authority actually exercise the delegation? Or, in practice, does the approval process require the approval or concurrence of officials who are not holders of delegated authority? (Explain.)**
ATI Officers exercise the delegation without any other approval process.

ATI Office:

1. **To which unit/division (and management level) of the institution does the ATI Coordinator report?**
a) For operational purposes:
The ATI Coordinator reports to the Director of Information Management, Privacy and Security Directorate

b) For administrative purposes:
The ATI Coordinator reports to the Director of Information Management, Privacy and Security Directorate

2. **Who (name and title) completes the coordinator's annual performance appraisal?**
The Director of Information Management, Privacy and Security completes the Coordinator's annual performance appraisal.

3. **Does the ATI Coordinator have a clear mandate? (Provide all documentation which sets out the coordinator's goals, objectives, duties, responsibilities and authorization.)**
_X_ yes; ___ no
The mandate is to respect the legislative timeframe and ensuring that exemptions are applied in a specific and limited manner. Starting this fiscal year, HRDC's goal is to have no requests exceeding the statutory time limits. Refer to Job description of the chief position

4. **Is the ATI Coordinator performing his/her duties on a full-time basis? If not—in instances where the individual also performs duties under another position title—please indicate the percentage of time spent on ATI matters.**
The ATI Coordinator performs his duties on a full-time basis.

5. **Does the ATI Coordinator have authority/control over ATI activities throughout the institution (i.e. headquarters, regions, etc.)?**
Yes. All formal access to information requests are responded to by the Directorate of Information Management, Privacy and Security at NHQ.

6. **If not, who is responsible for the ATI activities in other areas? (If more than one other person, please identify each by name, title, and classification—ground level.)**
N/A

7. **Please provide a breakdown of all employees in the ATI office, showing classification, full or part-time status, and number of years of experience.**

A: Officer Level:

Classification	Full or part time
Officer Level:	
PM-05	full time
PM-05	full time
PM-05	full time
PM-05	full time
PM-03	full time
PM-03	full time
PM-03	full time
PM-03	full time
PM-03	full time
PM-03	full time
PM-03	full time
FI-03	full time
PM-01	full time

B: Support:

Classification	Full or part time
CR-04	full-time
CR-03	full time

8. **Have written, internal procedures been developed and implemented to ensure that access requests are processed in accordance with the statutory provisions of the Act, Regulations and the Treasury Board Guidelines? (If yes, please provide copies.)**
_x_ yes; ___ no

Note: Procedural information provided with the Questionnaire is reproduced below for processing sensitive access requests, service standards and the index of the ATI Departmental Manual.

ACCESS TO INFORMATION
SENSITIVE CASES PROCEDURES

Sensitive cases are those which could have a negative impact on the Department or any of its officials, including the Minister. Specific procedures for processing these requests have been developed to ensure that senior management of HRDC and the Minister are informed and prepared (e.g., media lines, QP cards) to answer questions raised by the media or in the House.

- Request is received in Information Management, Privacy and Security Directorate (IMPS). Program/Region and/or IMPS determine if request is sensitive. Normally, sensitivity is determined upon receipt of the request; however, in some cases, determination can only be made once documents are received and reviewed.

- An email is sent to the program/region Executive Head asking that the requested documents be provided. This email provides the full text of the request, the source, the name of the responsible officer in IMPS and the BF date for the program/region to forward the documents to IMPS. Copies of the email are sent to the ATIP contact in the program/region, Communications, BCPA, the Deputy Minister's Office, the Minister's Office.

- Upon receipt of the requested information, IMPS reviews the documentation along with proposed recommendations by the program/region area and applies exemptions/exclusions, when applicable. The program/region, in conjunction with Communications, provides media lines.

- IMPS assembles the package and obtain sign-off from the Executive Head of the program/region.

- An ATIP Release Advisory Note is hand-delivered at least three days prior to release to the Executive Assistant of the Minister. Media lines are attached to the Advisory Note along with the documents to be released. The Advisory Note and media lines are also sent via email to the following individuals:

  Executive Head of Program/Region (ADM or Director General)
  ATIP Contact in the Program or Region
  Communications
  BCPA
  Minister's Office
  Deputy Minister's Office
  Spokesperson for the request (identified by the Program or Region)
  ADM, Financial and Administrative Services

- If the ADM's sign-off has not been-provided by the requested date, the documents will be released to meet the legislated 30-day time limit.
- In cases of subsequent release of documents, an email to the aforementioned will be sent prior to communication with media lines attached.

NOTE : For all other Access to Information requests (non-sensitive), an email including the text of the request, the source and the expected date of release will be sent to the Executive Assistant of the Minister, Legislative Assistant, Press Secretary, Departmental Assistant, Communications, Executive Head of the program/region and the ATIP contact. Should the MO wish to see the release package on a particular request, arrangements will be made to either provide a copy of the material or make the documents available for consultation.

August 31, 1999

Service Standards: Privacy, Access to Information and Human Rights

Foreword

The Department ensures compliance not only with the letter of the privacy, access to information and human rights legislation, but also with the spirit of these acts.

This short guide to Service Standards was prepared for employees responsible for Privacy, Access to Information and Human Rights. Its objective is to promote quality of service as well as the core operating values of the Department - **respect, professionalism, open-mindedness and teamwork.** This guide encourages employees to adopt a professional attitude toward their responsibilities, and provides them with tools and work processes that will assist in standardizing internal procedures, and improving the time frames for processing the numerous requests for information that the Department receives each year.

Adopt a proactive attitude

Establish initial contact

In most cases, when a new request is received, an official file is opened, an acknowledgement of receipt is sent to the originator and an electronic message is sent to the senior head of the program that is likely to have the documents requested.

Once the electronic message is sent, it is recommended that, within the following two days, initial contact, either by telephone or in person, be established with the program responsible for the request. In addition to fostering communications and cooperation between you and the program, this procedure will enable you to:

- save time by immediately being informed of the name of the person who will be responsible for providing the documents;
- familiarize yourself with the request and ensure that your interpretation of it is clear;
- verify that the request was sent to the relevant program or region, and ensure that all parties likely to possess the information have been consulted;
- explain the time frames that are allocated to program officials, namely eight (8) working days to send you eight (8) working days to

- the documents, as you need review the material, one (1) day to have the documents approved by the Assistant Deputy Minister responsible for the program (for sensitive cases), three (3) days to advise the Minister's Office of the release, for a total 20 working days (30 calendar days) prescribed by the legislation to respond to a request;

- encourage program officials to prepare a cost estimate, if appropriate, before the 30-day period prescribed by the legislation expires;

- take an initial look at the sensitivity of the request:

  - explain to program officials the procedure to follow in processing sensitive requests;

  - encourage them to start working with Communications as early as possible to prepare media lines.

Go to the source

In the interest of maintaining good relationships, do not hesitate to go the source to obtain the documents or ask questions. Take advantage of this opportunity to introduce yourself and meet the officers responsible for the programs as you will probably need to deal with them again. Generally speaking, program officials are more inclined to respond to your requests if they have had the opportunity to meet you.

Offer your services

In most cases, program officials, both at National Headquarters and in the regions, are quite prepared to cooperate with you. However, they are not experts in privacy and access to information issues, and very often they do not understand all of the stakes involved. To facilitate this cooperation, be proactive... It is your responsibility to convey the importance of the legislation and suggest information and training sessions to them.

Follow-up

As recommended above, you have established initial contact with the program a few days after sending the electronic message to avoid undue delays in processing the request, thereby ensuring from the beginning that the process is well underway. However, since then you have not received any news from the program and you are still waiting for the requested documents...

Two (2) days before the deadline set for receipt of the documents, consult your contact to find out whether the deadline will be met, thus ensuring that the work has indeed started. Take this opportunity to point out that, according to our service standards, the Director will need to intervene should the documents not be received within eight (8) working days.

Inform your manager of any impediments and /or problems encountered.

After eight days...

If you have not received anything eight (8) days after the first message was sent, an electronic message should be sent by the Director of Information Management, Privacy and Security to the senior head of the program or region responsible. Following this message, if you still have not received any news from the program, a phone call should be made by the Financial and Administrative Services Assistant Deputy Minister to the senior head of the program or region responsible. After these follow-ups, the Deputy Minister should be informed of all outstanding requests.

Be courteous

Keep the originator of the request informed of the status of his/her request

The legislation provides for a 30-day period for responding to a request for information and, except for some very specific cases, this deadline can not be extended. However, it may happen that, for administrative reasons and in spite of all your efforts, the deadline can not be met.

When such a situation arises, it is recommended that a courtesy letter be sent or a telephone call made to the originator of the request, informing him/her that you are dealing with the request, that the delay is not intentional, and that a more definitive answer will follow shortly thereafter. In many cases, the originator will appreciate this follow-up, and this courtesy on your part will help to establish a relationship of trust with the originator, which could avoid a complaint to the Commissioners regarding delays.

Thank the people providing the information

Whenever the opportunity arises, or when you have appreciated the cooperation received from a particular program or officer, send them a short note by electronic mail to express your gratitude. Also remember to thank managers for the good work performed by their staff.

Teamwork

We are a team. We are all working toward the same goal and the same objectives. Although the workload is distributed equitably, it may happen that some of you find that you have deadlines that are more difficult to meet. Your colleagues, both in your section and in the regions, can help you:

- do not hesitate to ask for and offer your assistance;

- work toward maintaining good relationships with your colleagues;
- share your experiences and knowledge with them;
- consult them for their opinion;
- follow-up with your colleagues in the regions regarding requests that are sent to them;
- keep them informed by letting them know when one of their requests is completed or is the subject of a complaint to the Commissioner.

Consult the programs

You are the experts in privacy, access to information and human rights matters. However, most of you are not aware of the details or sensitive issues regarding the various programs in the Department. It is, therefore, essential that you work with program officials in order to perform your duties. It is up to them, as the specialists in their field, to determine the sensitivity of the information and the effect that releasing it could have. You need them and they need you:

- work together;
- consult them for explanations and details regarding their programs and areas of expertise;
- encourage them to be very specific in their recommendations and justifications for exempting or excluding information under the legislation so that you are better aware of the stakes involved in the case, have solid arguments in hand and are well prepared for an investigation.

Consult Legal Services

When in doubt, either in resolving a complaint made to one of the Commissioners, or simply in interpreting a section of the legislation, feel free to consult Legal Services, either by telephone or electronic mail, for a legal opinion. Share this information with your colleagues.

Consult the Privacy/Information Commissioners

When in doubt in interpreting a section of the legislation, or simply to get a second opinion, feel free to consult the Offices of the Privacy/Information Commissioners.

Encourage continuous learning

The Information Management, Privacy and Security Directorate supports the Department's mission to offer its employees opportunities for continuous learning in order to develop their skills, motivate them and give them confidence in their success:

- do not hesitate to take advantage of this opportunity that your employer is offering you to develop your skills and acquire new knowledge;
- develop new means of sharing your experiences with your colleagues;
- set up information and training sessions to promote privacy, access to information and human rights;
- attend information sessions, or discussions with other departments and with the Offices of the Commissioners.

Be creative... Innovate!

Although the nature of your work does not allow for a great deal of creativity, it is still possible to be innovative and develop new ways of working that will help to eliminate barriers and, consequently, improve service to clients.

For example, Human Resources Development Canada was the first department to propose receiving requests for information under the *Access to Information Act* via the Internet.

Use your resources

The "ATIP flow" system

The "ATIP flow" system in which your requests are entered and updated is an indispensable work tool that everyone should use. Your cooperation is essential for the system to perform efficiently:

- Adopt a positive attitude toward this work tool.
- Ensure that you enter all the "ACTIONS" regarding processing of your files. If your colleagues are called upon to take over one of your files in your absence, the system must provide them with all the details that they will require in order to help you. Moreover, this information could be used to compile various reports that are useful to management, and it may assist you in resolving complaints.
- Point out any changes and/or additions required to adapt the system to the needs of the unit.

Conclusion

This short Service Standards guide gives you all the tools and work processes you need to promote the Department's core values and improve the quality of service to clients.

Requests:

9. **The Treasury Board Guidelines include that a copy of every access request—personal identifiers removed—should be submitted to the Coordination of Access to Information Requests (CAIR) System, Public Works & Government Services Canada within 24 hours of receipt. Is this being done? (Please provide any other guidelines you follow in this regard.)**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Practice is also to remove the name of requestor in all internal correspondence including with the program or MO.

10. **If a request is clarified or modified, does the ATI office confirm, in writing, its understanding of the revised request--when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record? (Please provide any other guidelines you follow in this regard.)**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

11. **When extensions are necessary, are notices sent to the requester within 30 days?**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Percentage of requests: _100%

12. **When notice is sent under subsection 9 (1), extending the time limit for more than thirty days, how often is a copy of the notice sent to the Office of the Information Commissioner?**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Percentage of requests: _100%

13. **Following an extension, if it is unlikely that the extended date will be met, does the ATI office contact the requester to indicate:**

    1) The response will be late
    ___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
    Since HRDC responds within the legislative timeframe, this situation does not arise.

    2) Of an expected date for the final response
    ___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
    Since HRDC responds within the legislative timeframe, this situation does not arise.

3) Of the right to complain to the Information Commissioner
___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Since HRDC responds within the legislative timeframe, this situation does not arise.

14. **If a request is almost one year old, does the ATI office notify the requester about section 31, and the one-year limitation on the right to complain□□ from the time the request is made? (Please provide any written guidelines you follow in this regard.)**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Refer to Timeline Table –TAB K (Note: Details not included with the Report Card.)

15. **a) Are third-party notices sent as soon as the need for such notice is identified?**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

b) Is the third party timing process (as set out in section 28) observed?
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Percentage of requests: _100%

16. **If consultations are necessary, are these sent out as soon as the need has been identified?**
_x_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

17. **Does the ATI office provide a partial release of the request for portions that are not involved in the necessary third-party (or other) consultations?**
___ Always, ___ almost always, _x_ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Our policy is to complete the processing of a request within the legislated timeframe and sometimes partial releases are made. Given that consultations may have an impact on documents not subject to the consultation, a single release is made to ensure consistency.

18. **Is there a tracking process in place to alert the ATI office if a request:**

□	has not been assigned?:	_x_ yes; ___ no
□	will not be processed within the 30 days?:	_x_ yes; ___ no
□	is nearing the end of the extension date?:	_x_ yes; ___ no
□	is past the extension date?:	_x_ yes; ___ no
□	is almost one year old?:	___ yes; _x_ no

Please describe the nature of the tracking process and provide related documentation.
This office uses the ATIP flow tracking system

A. Offices of Primary Interest

1. **Are OPIs ATI responsibilities clearly defined? (Please provide any written documentation.)**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; _x_ never
Percentage of requests: ___%

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Provide any written documentation.)**
N/A.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Provide any written documentation.)**
N/A

B. Legal Services:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; _X_ never

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
N/A

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
N/A

C. Public Affairs /Communications:

1. **ATI requests are submitted to this area for preparation of media lines.**
___ Always; ___ almost always; _x_ sometimes; ___ rarely; ___ never
Percentage of requests: ___%
For sensitive requests only.

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Provide any written documentation.)**
_8_ Days.
When Communications is the OPI and is asked to provide documents in response to a request, the turnaround is the same as the other OPIs.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Provide any written documentation.)**
The OPIs are sent reminders by email from the Director, IMPS. The ADM, Financial and Administrative Services, may be asked to get involved if the OPI is not complying. Ultimately, action could be taken by the DM.

D. Minister's Office:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; _x_ never
Percentage of requests: ___%

For sensitive requests, the MO is provided with a copy of the release package.

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
N/A

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
There is no MO sign-off. Documents are released on the expected date.

E. Deputy Minister's Office:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; _x_ never
Percentage of requests: ___%

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
N/A.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
The DMO is informed of sensitive requests only, 3 days prior to release. No copy is provided. No approval or sign-off is obtained from this office.

F. Oher Areas:

If other areas are included in the processing/approval process of access requests, which ones? And provide the following information for each:

THE OPI / PROGRAM

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; _x_ sometimes; ___ rarely; ___ never
Percentage of requests: ___%
A sign-off from the ADM of the OPI is obtained prior to releasing the information (sensitive cases only). 100% of sensitive cases get signed-off by OPI (ADM). No sign-off is obtained for non-sensitive requests. - Refer to Tab N (Note: Details not included with the Report Card.)

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
_1_ Day - (24 hours).

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
If the turnaround date is not met, the Director, IMPS will contact the ADM to obtain sign-off and return the documents ASAP. If not returned in time to meet the legislated timeframe, another copy will be made and sent to the MO along with the Advisory Note. The documents are released even in cases where sign-off from ADM has not been obtained.

Fees:

1. **Do you have a fee policy? (If yes, please provide a copy.)**
_X_ yes; ___ no
Refer to Fee Policy (Note: Details not included with the Report Card.)

FTE/Operating Budgets:

1. **Which division/unit is responsible for budget allocations for the ATI office?**
The Information Management, Privacy and Security Directorate is responsible for ATI office budget allocation.

2. **Are ATI activities (i.e. FTE allocations) included in the strategic planning of the institution?**
Yes

3. **What is/was the salary dollar budget for the ATI office for the fiscal periods shown below?**
1999/2000 : 624 025 $; number of person years: 13,5
1998/1999 : _____; number of person years: ____
1997/1998 : _____; number of person years: ____

4. **What is/was the operating budget for the ATI office for the fiscal periods shown below?**
1999/2000: $ 65,000
1998/1999: $
1997/1998: $

5. **If possible, please provide a breakdown of how much of the operating budget for the ATI office was used or set aside for training and/or training materials (manuals, information sheets, directives, etc) for the fiscal periods shown below?**
1999/2000: approx. $ 13,000
1998/1999: $
1997/1998: $
Prior to fiscal year 1999/2000, the ATIP office did not have its own RC. The ATIP budget was included in the whole directorate. Therefore, it is not possible to give figures for the previous fiscal years.

IV. Other Information From HRDC

The "Open Government Initiative"

Individuals can now use the Internet to file a formal Access to Information request for information held by Human Resources Development Canada. The application form is found on our Web site at:

www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/access/access.shtml

Transport Canada (TC)

A. REPORT—January 2000

I. Glossary of Terms

ATI Coordinator:
Each institution is required, by Treasury Board policy, to designate an official known as the Access to Information Coordinator. The Access to Information Coordinator is responsible for receiving access requests. Coordinators may also be delegated authority, from the heads of institutions, to levy fees, claim extensions, give notices and invoke exemptions. The scope of a Coordinator's authority varies from institution to institution.

Complaint Findings:

- Well-founded—Complaints well-founded but not resolved, where the Commissioner sought consent from the requester to pursue the matters in Federal Court.
- Resolved—Well-founded complaints resolved by remedial action satisfactory to the Commissioner.
- Not Substantiated—Complaints considered not being well-founded.
- Discontinued—Complaints discontinued, on request from the complainant, prior to a final resolution of the case.

Deemed Refusal:
10.(3) Where the head of a government institution fails to give access to a record requested under this Act or a part thereof within the time limits set out in this Act, the head of the institution shall, for the purposes of this Act, be deemed to have refused to give access.

Extension:
9.(1) The head of a government institution may extend the time limit set out in section 7 or subsection 8(1) in respect of a request under this Act for a reasonable period of time, having regard to the circumstances, if

(a) the request is for a large number of records or necessitates a search through a large number of records and meeting the original time limit would unreasonably interfere with the operations of the government institution,

(d) consultations are necessary to comply with the request that cannot reasonably be completed within the original time limit, or

(e) notice of the request is given pursuant to subsection 27(1) by giving notice of the extension and, in the circumstances set out in paragraph (a) or (b), the length of the extension, to the person who made the request within thirty days after the request is received, which notice shall contain a statement that the person has a right to make a complaint to the Information Commissioner about the extension.

Notice of Extension to Information Commissioner:
9.(2) Where the head of a government institution extends a time limit under subsection (1) for more than thirty days, the head of the institution shall give notice of the extension to the Information Commissioner at the same time as notice is given under subsection (1).

OPI: Office of primary interest or the location in the department responsible for the subject matter to which the access request relates.

Pending:
Unfinished requests or complaints.

- Pending Previous—Requests or complaints that were unfinished at the close of the previous fiscal year, and thus carried forward into the reporting period (the fiscal period indicated on the pie chart).

- Pending at year-end—Requests or complaints that are unfinished at the end of the reporting period (the subject fiscal year), which will be carried into the next fiscal period.

Processing Time:
The time taken to complete each stage in the access process, from the date the access request is received to the time a final response is given.

3rd Party:
"Third party," in respect of a request for access to a record under this Act, means any person, group of persons or organization other than the person that made the request or a government institution.

Treasury Board Guidelines:
"The **Access to Information Act** is based on the premise that the head of each government institution is responsible for ensuring that their institution complies with the Act, and for making any required decisions. There is also provision for a designated Minister to undertake the government-wide co-ordination of the administration of the Act. The President of the Treasury Board fulfils this role.

"One of the statutory responsibilities of the designated Minister is to prepare and distribute to government institutions directives and guidelines concerning the operation of the *Access to Information Act* and regulations. The policy contained in this volume constitutes the directives referred to in the Act, and along with the Act and the Regulations establishes the minimum requirements for subject institutions. The guidelines are intended to provide an interpretation of the requirements and guidance on the application of the Act, the Regulations and the policy."

II. Background

For several years the Office of the Information Commissioner has received complaints about Transport Canada (TC) and its inability to meet the statutory time requirements of the **Access to Information Act**. The department has been one of a number of institutions subject to review because of evidence of chronic difficulty in meeting response deadlines. When the Commissioner's Office receives a high number of deemed refusal complaints about a department, it may be symptomatic of a greater response deadline problem within the department. For these reasons, TC was selected as one of the departments to review to determine to what extent TC is complying with the statutory time requirements of the **Access to Information Act**.

III. Grading Standard

This report card contains the results of the Information Commissioner's review of TC's performance statistics to November 30, 1999.

Since Canadians have a right to timely access to information (i.e. 30 days or within extended times under specified conditions), a delayed response is equivalent to a denied response. Parliament articulated this "timeliness" requirement in subsection 10(3) of the Act, which states:

10.(3) Where the head of a government institution fails to give access to a record requested under this Act or a part thereof within the time limits set out in this Act, the head of the institution shall, for the purposes of this Act, be deemed to have refused to give access.

As a result, the Information Commissioner has adopted the following standard as being the best measure of a department's compliance with response deadlines: percentage of requests received which end as deemed refusals. TC is assessed in this report card against the following grading standard:

% of Deemed Refusals	Comment	Grade
0-5%	Ideal compliance	A
5-10%	Substantial compliance	B
10-15%	Borderline compliance	C
15-20%	Below standard compliance	D
more than 20%	Red Albert	F

On this grading scale, TC rates **F**[2]. Its performance is unacceptable. [This fiscal year to November 30, 1999 the new request to deemed-refusal ratio is 232:71=30.6%.]

2 This grade solely reflects on the department's performance in meeting response deadlines to November 30th 1999. It is not a measure of the department's performance in the application of exemptions. In general, TC applies the exemption provisions of the act professionally and with restraint.

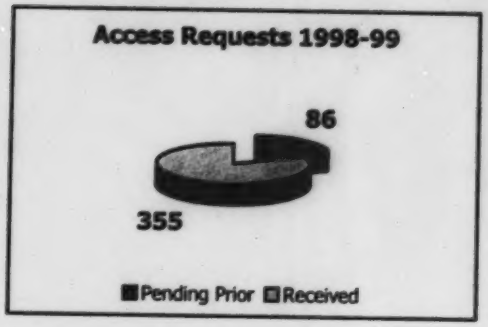
What follows in this report is:

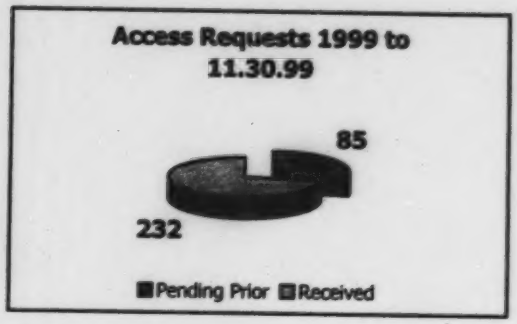
- an analysis of the statistical data
- an explanation of the reasons for the performance record
- a description of the steps being taken by management to improve performance
- a set of recommendations to assist the department.

Attached to the report (Part B) are the various questionnaires and responses which formed the basis for the grading, observations and recommendations in this report card.

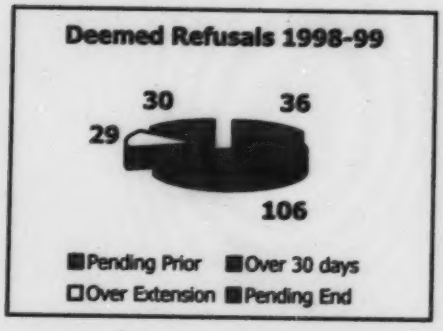
IV. Statistical Information

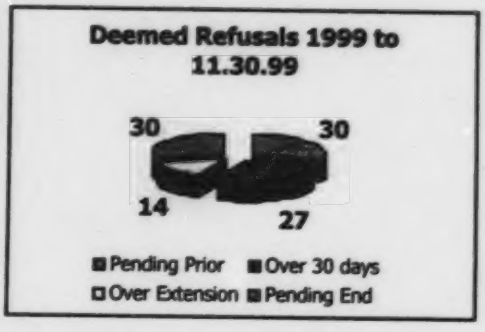
1. Requests





The charts above present a good visual picture of TC's request backlog.





At the outset of the 1998/1999 fiscal year, TC's Access to Information Office had 86 unfinished requests—36 (41.9%) were already in a deemed-refusal situation. The 1999/2000 fiscal year shows some minor improvement with 85 outstanding requests—30 (35.3%) in a deemed-refusal situation.

Considering the fact that 355 new requests were received in the 1998/1999 fiscal period and that 232 new requests were received in 1999/2000 to November 30, these (Pending Prior) deemed refusals amount to 10.1% and 12.9% respectively of the yearly intake. Non-compliance considerations aside, this backlog is burdensome to the ATI Office and must be eliminated.

The time taken to complete new requests also shows problems in meeting the time requirements of the Act.

- In 1998/1999, processing times for 106 requests completed beyond the 30-day statutory limit without an extension were:

- 53 (50.0%) took an additional 1-30 days to complete
- 22 (20.8%) took between 31 to 60 additional days
- 6 (5.6%) took between 61 to 90 additional days
- 25 (23.6%) were completed in over 90 additional days

- In 1999/2000 to November 30, 1999, additional processing times for 27 non-extended new requests were:

  - 22 (17.2%) took an additional 1-30 days
  - 2 (13.9%) took between 31 to 60 additional days
  - 2 (21.2%) took between 31 to 90 additional days
  - 1 (47.7%) were completed in over 90 additional days

  (This did not include completion figures for the deemed-refusal backlog, since the self-audit questionnaire did not ask TC's ATI Office to provide that information.)

- For extensions taken and not met, the following time delays occurred.

  In 1998/1999, of the 50 time extensions, 29 (58%) exceeded the extension of time as follows:

  - 12 (41.4%) took an additional 1-30 days
  - 6 (20.7%) took between 31-60 additional days
  - 4 (13.8%) took between 61-90 additional days
  - 7 (24.1%) were completed in over 90 additional days

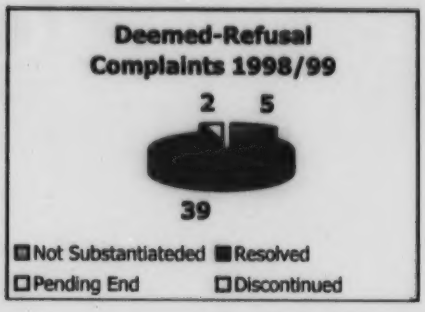
- For completed requests this fiscal year, 14 (34.1%) exceeded the extension of time as follows:

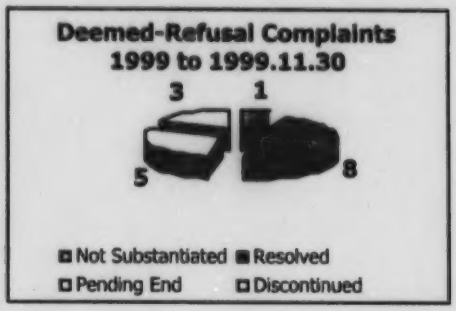
  - 8 (57.2%) took an additional 1-30 days
  - 1 (7.1%) took between 31-60 additional days
  - 4 (28.6%) took between 61-90 additional days
  - 1 (7.1%) were completed in over 90 additional days

As of November 30, 1999, 30 (12.9%) unfinished new requests were in a deemed-refusal situation. The duration for these outstanding requests is not known.

Of note, TC is reducing the time taken to respond to delayed requests.

2. Complaints—Deemed Refusals





In 1998/1999, the Office of the Information Commissioner received 46 deemed-refusal complaints against TC – 39 (84.8%) were upheld (resolved).

In 1999/2000 as of November 30, 1999, the Information Commissioner's Office received 17 deemed refusal complaints. Of the 12 completed complaints, eight (66.7%) were upheld (resolved).

3. ATI Office—Staff

The processing of access requests is the responsibility of the ATI Office under the direction of the ATI Coordinator. The Office is also responsible for processing requests under the *Privacy Act*. The staff of the ATI Office is comprised of 8 employees—6 officer-level and 2 support staff. In 1999/2000 to November 30, 1999, consultants were hired for the equivalent of 60 weeks to review records. The Office also had one employee loaned to the ATI Office for part of the year.

4. ATI Office—Budget

The ATI salary dollar budget for 1999/2000 is $455,000 for 9.4 person years. The 1998/1999 budget was $342,000 for 7.5 person years. The 1997/1998 budget was $267,000 for 6.5 person years.

The ATI operating budget for 1999/2000 is $40,000. For previous years, the 1998/1999 budget was $130,000 and the budget for 1997/1998 is unavailable. The training budget for 1999/2000 is approximately $6,000, while the training allocation for 1998/1999 was $10,600 and for 1997/1998 the allocation was $15,700.

5. Allotted Times for Request Processing

The 30-day statutory time limit allows 20 days for processing. TC's current planned turnaround times are listed below. The TC chart allows 20 working days to respond to a request (without an extension).

Area	Turn-around Time
ATI office (receipt	1 day
Operational units	7 days
ATI office (processing)	4 days
Communications	1 day-30 to 40% of requests
ADM/RDG Sign-off	2 days
Delegated Approval	4 days
ATI office	1 day – sending out the final response

*The delegated authority for approval is the Director General, Executive Services or the Deputy Minister (30-40% of requests). If the approval package is reviewed by the Minister's Office, the time is included in the 4 days allocated to delegated approval.

V. Sources of Delay

There appear to be a number of reasons for the delay problem at TC. The reasons include insufficient delegation authority to make decisions under the **Access to Information Act**, a lengthy approval process and delays by OPIs in searching for and retrieving records.

1. Approval Delegation

The TC Delegation Order establishes the authority and process for making recommendations and decisions on access requests. In our view, the Delegation Order does not provide sufficient delegated authority. The result is a cumbersome approval and processing system that needs to be streamlined.

All requests received each week are circulated on a weekly summary list to various parts of the department that may have an interest in access requests. The summary list is circulated to both the Deputy Minister's Office and the Minister's Office. The Minister's Office will indicate which access requests are to be provided to the Office prior to release.

The Deputy Minister will also indicate which requests will be answered by her in the exercise of her delegated authority. The requests checked on the summary list by the Deputy Minister will include any checked on the list by the Minister's Office. The result is that approximately thirty to 40% of requests end up with the Deputy Minister as the decision-maker.

The Delegation Order provides the Director General of Executive Services and the Deputy Minister with decision-making authority under the Act. (The Director General reports to the Assistant Deputy Minister of Corporate Services (ADM) who also has delegated authority under the Act. In practice the ADM's delegation is exercised only when the Director General is on vacation or unavailable.) If the Deputy Minister has not checked the request on the weekly summary list, then the decision under the Act will be made by the Director General. The only exception is when a Program Group ADM does not concur with the recommendation of the ATI Coordinator on what will be disclosed to the requester. In that case, the decision will revert to the Deputy Minister.

The ATI Coordinator has delegated authority for administrative decisions under the Act, but otherwise makes recommendations to the delegated decision-maker.

The ATI Coordinator and ATI Officers are the staff in institutions who have expert knowledge of the **Access to Information Act**. Consultation must take place with program staff and others involved in the process as part of the process for responding to access requests. Our view is that the consultations should take complete, the Delegation Order should delegate decision-making to those individuals with expert knowledge of the Act. The more removed the decision-making becomes from the ATI Coordinator through additional steps in the approval process, the more likely that the department will have problems responding to access requests on time.

2. Approval Process

After receiving records from the OPI, the ATI Office reviews the records to make recommendations on what records are exempt under the **Access to Information Act**. The recommendations of the ATI Coordinator are contained in an ATI Briefing Note. The Briefing Note along with a Sign-off Sheet and Document List are sent to the Assistant Deputy Minister (ADM) or the Regional Director General (RDG) of the Program Group who provided the records. The ADM or RDG will either concur with the ATI Coordinator's recommendation or raise an issue on the Sign-off Sheet.

If the request was one that the Deputy Minister checked on the weekly summary of requests, the Briefing Note, a Sign-off Sheet and the requested records are sent to the Deputy Minister's Office via the ATI Office for a decision.

When the ADM/RDG concurs with the recommendation of the ATI Coordinator, the Briefing Note, Sign-off Sheet and the requested records are sent via the ATI Office to the Director General of Executive Services for a decision.

If the ADM/RDG does not concur with the recommendation of the ATI Coordinator, the Briefing Note, Sign-off Sheet and the requested records are sent via the ATI Office to the Deputy Minister's Office for a decision.

Although various words like review and concur are used to describe steps in the approval process, the affect of multiple "check points" prior to the release of records is to create an institutional culture of "play it safe". The addition of many steps to "sign-off" contributes to delays in the process.

Transport Canada has a processing model that allots days available to each part of the department involved in processing an access request. Of the 20 days available in the model, 4 days are allocated to approval, 2 days are allocated to ADM/RPG concurrence and 1 day is allocated to Communications (30-/40% of files). The total of 7 days represents 35% of the time available to process an access request. This allocation of time for review, concurrence and/or approval appears in our view to be excessive.

The following tables present statistics on the allocated versus actual time in working days for four stages of processing a request (the ATIP Office time was not calculated). The data presented below is for all access requests received and completed in the time period.

Average for All Files

Allocated Time (Days) For 270 Requests	Actual Days April 1/98 – March 31/99	Actual Days April 1/99 – November 30/99
Retrieval - 7	8.05	5.99
ADM/RDG Review – 2	2.18	2.19
Communications Review – 1	2.38	1.0
Approval – 4	2.74	3.62

Average for Deemed Refusal Requests

Allocated Time (Days) For 135 Request	Actual Days April 1/98 – March 31/99	Actual Days April 1/99 – November 30/99
Retrieval - 7	9.77	6.3
ADM/RDG Review – 2	2.34	3.14
Communications Review – 1	2.53	1.0
Approval – 4	3.36	6.57

3. Communications

Communications provides media lines for some30-40% of access request files. When media lines are required, the complete request file is provided to Communications. Where there is a need for media lines, Communication should not constitute a step in the approval process for an access request. Other departments have found that communications requirements can be managed in parallel with the request handling process rather than as another layer in the process.

4. Operational Areas (OPIs)

OPIs are required to search for and retrieve records to respond to access requests. The OPIs are required to provide records to the ATI Office within seven days of receipt of the request from the ATI Office.

OPIs are providing records to the ATI Office within the seven-day timeline. Although OPIs know the status of request files as the file is processed, there is no overall reporting to senior management or to OPIs to measure their performance against the time standards set out by TC for processing an request.

OPIs expect strong support from the ATI Office in training to understand precisely what their responsibilities are under the **Access to Information Act**, particularly with respect to timelines and extensions. In addition, the OPIs need procedural and instructional information on how to carry out tasks assigned to them as part of the process for responding to access requests.

5. ATI Office

The ATI Office recently acquired the ATI flow System to manage the access request caseload. The System provides a number of reports to manage and report on the access request caseload.

The department needs factual management information to pinpoint precisely where delays are occurring in processing access requests. Specific management information is required to identify the nature and extent of the delay problem. Once the causes of the time delays are identified, a plan can be developed to bring the department into compliance with the statutory time requirements of the Act (and the timelines developed by TC to process a request).

The Tables presented under the Approvals Process illustrate the average number of days taken to complete the processing of access requests. Information is not available to determine the amount of time taken by the ATI Office in the process. It is therefore impossible to determine if delays in the process occur in the ATI Office.

In March 1999, the ATI Coordinator was asked to review the problem of delays in responding to access requests in the department. While many noteworthy activities have or will take place to reduce the number of deemed refusal requests, the efforts are seriously hampered by the lack of an overall plan. A Plan can only be developed based on factual information concerning the cause(s) of the delays. Once the causes of the delays are identified, planning can begin on the overall measures needed to bring the department into compliance with the Act's statutory time requirements.

VI. Management Response to the Problem of Delay

TC has started to address its access to information delay problems. During the past two years the prime focus has been on improving the quality and consistency of ATI advice given to departmental employees and secondly to restructure and streamline the ATI process in order to reduce the response time to requesters.

The department has increased staff resources over the past three fiscal years. Additional funds were also made available to support training needs and to purchase ATIP flow software to track access requests. A large ATI awareness effort across the department is in process and will be completed this fiscal year. The awareness efforts have resulted in OPIs providing records within the timeframe allowed approximately 65% of the time, an increase from 55% in 1998/1999.

The department has increased its efforts to provide informal access. There are a number of measures under investigation to post further information to the TC Internet site.

1. Operational Areas (OPIs)

Two years ago the responsibilities of OPIs were changed. Up until that time the OPIs were required to search for and locate records. The OPIs were then required to review the records and recommend what information might be exempt in the records.

The present procedure is to have the OPIs search for and retrieve records and then forward the records to the ATI Office. The ATI Office then reviews the records to determine what information is exempt under the **Access to Information Act**. The OPIs can still indicate from their knowledge of the records if there are any issues in their view to deal with as reflected in possible exemptions. The actual review of the records is by an ATI Officer who has the technical knowledge of the **Access to Information Act**. The ATI Coordinator believes this change in procedure has resulted in faster and more consistent decision-making.

2. Review of Delays

In March 1999, the ATI Coordinator was asked to review the problem of delays in responding to access requests and provide measures to resolve the problem of deemed refusals. The department has undertaken a number of projects, including:

- Pilot Project for Electronic Records: The project is to develop a system to index electronic records when the records are created to establish a virtual filing system and to develop a consistent approach to records indexing.

- OPI Performance Feedback: Two Regions are receiving information on their performance relative to the time standards established by the ATI Office for responding to access requests. The ATI Coordinator expects to extend the reporting to each Group at the Group level in January 2000.

- Training and Briefings on the Act: The ATI Coordinator is conducting training sessions for Transport Canada employees and briefings for all Transport Canada management staff. By the end of the 1999/2000 fiscal year, all management staff will be briefed and approximately 1,000 employees (of 4,800) will receive training. This includes both headquarters and regional employees. The sessions with management staff provide them with a better understanding of the ATI process, emphasize the importance of their role in the process and serve to enlist their support. An ATI module has been added to the department's employee orientation sessions for new employees.

- Resources: The staffing resources of the ATI Office were increased in 1999/2000 with the addition of one FTE, one loaned staff person for part of the year and sixty weeks (as of November 30, 1999) of contractor assistance.

3. Informal Access

During the last two fiscal years, the department has promoted informal access to its information. The number of informal access requests processed by the ATI Office has increased significantly. In 1997/1998 seven requests were treated informally. In 1998/1999, the number of requests rose to 65. In 1999/2000 to November 30, 1999, 47 requests were handled informally. The numbers reflect only those requests where the ATI Office was the point of contact.

In addition, the ATI Office has identified categories of information requested frequently under the **Access to Information Act** and has targeted the information for informal disclosure. As a result, this information – in the past obtained through a request under the Act – is now routinely available from Program officials.

VII. Recommendations

This review recommends the following:

- The ATI Coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout TC. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

- It is unusual for Deputy Ministers to reserve to themselves the authority to answer access requests – especially in one third or more of cases. This aspect of the delegation order and practice should be reviewed.

- The ATI Coordinator and the Deputy Minister should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

- Allotted turnaround times should be revised, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be incorporated into the process. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

- If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

- If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

- Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

- TC should approach the time delay problem by establishing an overall plan to manage the tasks necessary to come into substantial compliance with the Act's deadlines. The plan should identify the sources of the delays and include targets, tasks, deliverables, milestones and responsibilities to achieve substantial compliance.

- TC should come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2001.

- The ATI Office should provide routine reporting that allows an assessment of whether OPIs and other parts of the department accountable for meeting time requirements for processing access requests are meeting their obligations. The reporting should include the ATI Office.

- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis once the current 1999/2000 training program is completed.

B. BASIS OF REPORT

I. Interview with TC's ATIP Coordinator—December 9, 1999

On December 9, 1999, TC's ATIP Coordinator was interviewed for the purpose of this Report Card.

II. TC—Pre-Interview Self-Audit Questionnaire

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*			
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**Dec. 1/98 - March31/99**	**April 1/99 - Nov.30/99**
1.	Number of requests carried over:	86	85
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	36	30
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**Dec. 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	355	232
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	114	64
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed*?	106	27
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond *where no extension was claimed*?		
	1-30 days:	53	22
	31-60 days:	22	2
	61-90 days:	6	2
	Over 91 days:	25	1
5.	How many were extended pursuant to section 9?	50	41
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	21	27
6.B	How many exceeded the extended time limit?	29	14
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?		
	1-30 days:	12	8
	31-60 days:	6	1
	61-90 days:	4	4
	Over 91 days:	7	1
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?		30

Part C:	Contributing Factors
8.	Use this area to describe any particular aspect about a request or type of request that may impact on the difficulty or time necessary to complete a request:
	Thank you for completing this questionnaire

III. TC—Review Questionnaire (December 1999)

Review Questionnaire—December, 1999

Delegation of Authority:

1. On the Delegation Order for your institution, which powers, duties and functions have been delegated and to whom? (Provide a current copy of the Delegation Order.)

Text from the Designation Order provided in response to this questionnaire is as follows:

Minister of Transport
Ottawa, Canada K1A 0N5

ORDER UNDER SECTION 73
ACCESS TO INFORMATION ACT

Designating Officers Authorized to Exercise
Ministerial Duties, Powers and Functions

Pursuant to the authority conferred upon me by Section 73 of the **Access to Information Act**, I hereby designate the persons exercising the functions or positions listed in the schedule hereto attached and their respective successors, including in their absence, a person or officer designated in writing as having authority to act in the place of the holder of any such functions or positions, to exercise those of my powers, duties or functions as the head of a government institution under the Act, that are set out in the schedule in respect of each position or function.

No authority is granted hereby to any designate, to reverse, in any matter, a decision taken in that matter by myself

DAVID M. COLLENETTE

Note: Since the designation order schedule is very detailed, allowing designation over specific sections of the Act to a number of positions, it has not been reproduced for inclusion in this report. The order includes identification of individuals who recommend and those who approve decisions under the sections of the Access to Information Act.

2. Are the ATI roles and responsibilities for those with delegated authority clearly defined?
_X_ yes; ___ no

3. **Do officers with delegated authority actually exercise the delegation?**
Yes. However, it should be noted that in practice, the approval of exemptions is rarely ever done by the ADM Corporate Services.

Or, in practice, does the approval process require the approval or concurrence of officials who are not holders of delegated authority? (Explain.)
Our ATIP process also includes a step for concurrence by the ADM or RDG whose area provided the records. This concurrence is sought prior to the approval of the exemptions.

ATI Office:

1. **To which unit/division (and management level) of the institution does the ATI Coordinator report?**
a) For operational purposes:
To Executive Services which is a Directorate within the Corporate Services Group.

b) For administrative purposes:
To Executive Services which is a Directorate within the Corporate Services Group.

2. **Who (name and title) completes the coordinator's annual performance appraisal?**
William J. McCullough, Director General of Executive Services

3. **Does the ATI Coordinator have a clear mandate? (Provide all documentation which sets out the coordinator's goals, objectives, duties, responsibilities and authorization.)**
_X_ yes; ___ no

4. **Is the ATI Coordinator performing his/her duties on a full-time basis? If not—in instances where the individual also performs duties under another position title—please indicate the percentage of time spent on ATI matters.**
Yes.

5. **Does the ATI Coordinator have authority/control over ATI activities throughout the institution (i.e. headquarters, regions, etc.)?**
Functional authority for all ATIP matters rests with the ATI Coordinator. Only the ATI office makes recommendations to the delegated authority on application of exemptions.

6. **If not, who is responsible for the ATI activities in other areas? (If more than one other person, please identify each by name, title, and classification—ground level.)**
N/A

7. Please provide a breakdown of all employees in the ATI office, showing classification, and full or part-time status.

The following includes all of ATIP:

A: Officer Level:

FY 1998/1999	FY 1999/2000
1 X PM-04, 9 years experience	1 X PM-04, 10years experience
1 X PM-04, 3 years experience	1 X PM-04, 4 years experience
1 X PM-04, 2 years experience	1 X PM-04, 3 years experience left Oct 1999 replaced by: 1 X PM-04, 10 years experience started Nov. 1999
1 X PM-03, 1 year experience	1 X PM-03, 2 years experience, became a PM-04 Sept. 1999
1 X PM-03, 1.5 years experience	1 X PM-04, 9 years experience 1 X PM-03, 2.5 years experience became a PM-04 in Sept. 1999

B: Support:

FY 1998/1999	FY 1999/2000
1 X CR-04, 3 years experience	1 X CR-04, new to ATIP 1 X A/PM-02, new to ATIP

8. Have written, internal procedures been developed and implemented to ensure that access requests are processed in accordance with the statutory provisions of the Act, Regulations and the Treasury Board Guidelines? (If yes, please provide copies.)

_X_ yes; ___ no

A guide designed to assist individuals involved in the processing of requests was created in the Spring of 1999, replacing previous guidelines dating from 1997.

Requests:

9. The Treasury Board Guidelines include that a copy of every access request—personal identifiers removed—should be submitted to the Coordination of Access to Information Requests (CAIR) System, Public Works & Government Services Canada within 24 hours of receipt. Is this being done? (Provide any other guidelines you follow in this regard.)

___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

Download to the CAIR system is done every week.

10. **If a request is clarified or modified, does the ATI office confirm, in writing, its understanding of the revised request—when the original wording of a request does not provide sufficient detail—with reasonable effort—to enable an experienced employee of the institution to identify the record? (Please provide any other guidelines you follow in this regard.)**
___ Always, _X_ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

11. **When extensions are necessary, are notices sent to the requester within 30 days?**
_X_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

12. **When notice is sent under subsection 9 (1), extending the time limit for more than thirty days, how often is a copy of the notice sent to the Office of the Information Commissioner?**
_X_ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

13. **Following an extension, if it is unlikely that the extended date will be met, does the ATI office contact the requester to indicate:**

1) the response will be late
___ Always, ___ almost always, _X_ sometimes, ___ rarely, ___ never.

2) of an expected date for the final response
___ Always, ___ almost always, _X_ sometimes, ___ rarely, ___ never.

3) of the right to complain to the Information Commissioner
___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, _X_ rarely, ___ never.

14. **If a request is almost one year old, does the ATI office notify the requester about section 31, and the one-year limitation on the right to complain—from the time the request is made? (Provide any written guidelines you follow in this regard.)**
___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, _X_ never.

15. **a) Are third-party notices sent as soon as the need for such notice is identified?**
___ Always, _X_ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

b) Is the third-party timing process (as set out in section 28) observed?
___ Always, ___ almost always, _X_ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Percentage of requests: 20%

16. **If consultations are necessary, are these sent out as soon as the need has been identified?**
___ Always, _X_ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

17. **Does the ATI office provide a partial release of the request for portions that are not involved in the necessary third-party (or other) consultations?**
___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.

Very often. Particularly when a significant number of records are involved.

18. **Is there a tracking process in place to alert the ATI office if a request:**
- has not been assigned?: _X_ yes; ___ no
- will not be processed within the 30 days?: _X_ yes; ___ no
- is nearing the end of the extension date?: _X_ yes; ___ no
- is past the extension date?: _X_ yes; ___ no
- is almost one year old?: ___ yes; _X_ no

Please describe the nature of the tracking process and provide related documentation.
ATIP flow, a product of MPRSYS.

A. Offices of Primary Interest

1. **Are OPIs ATI responsibilities clearly defined? Please provide any written documentation.**
_X_ yes; ___ no

Note: See response to question 8 under ATI Office.

2. **Do OPIs generally observe time limits for responding to the ATI office?**
___ Always, ___ almost always, ___ sometimes, ___ rarely, ___ never.
Last FY OPIs provided the records within the timeframe allowed approximately 55% of the time.
This FY to date, OPIs provided the records within the timeframe allowed approximately 65% of the time.

3. **What action is taken when an OPI is late in providing records? (Please provide any written documentation.)**
The Liaison Officer reminds the OPI of the due date.

Processing—Other Areas:

B. Legal Services:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; _X_ never

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
N/A

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
N/A

C. Public Affairs /Communications:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; _X_ sometimes; ___ rarely; ___ never
Percentage of requests: 30 to 40%.

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Provide any written documentation.)**
24 hours.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Provide any written documentation.)**
The office is contacted and reminded of the due date.

D. Minister's Office:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; ___ never
For information, after the approval of exemptions
Percentage of requests: 20 to 30%.

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
There is no time allocated in our process for this phase. Whatever time is taken by the Minister's Office to examine release packages is done as part of the Deputy Minister's 4 days to approve a file.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Provide any written documentation.)**
The office is contacted and reminded of the due date.

E. Deputy Minister's Office:

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
___ Always; ___ almost always; ___ sometimes ___ rarely; ___ never
Some requests are sent there for approval of exemptions.
Percentage of requests: 30 to 40%

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Please provide any written documentation.)**
4 working days.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
The office is contacted and reminded of the due date.

F. Other Areas:

If other areas are included in the processing/approval process of access requests, which ones? And provide the following information for each:
The ADM or RDG of the area having provided the records gives his/her concurrence to the ATIP recommendations prior to the approval of the exemptions.

THE OPI / PROGRAM

1. **Are ATI requests submitted to this area for review/approval/sign-off?**
   _X_ Always; ___ almost always; ___ sometimes; ___ rarely; ___ never

2. **What is the expected turnaround time for requests submitted to this area? (Provide any written documentation.)**
   2 days.

3. **What action is taken when this area does not meet the turnaround date? If a follow-up is sent, indicate how many additional days are given for an expected response. (Please provide any written documentation.)**
   The office is contacted and reminded of the due date.

Note: Sample copies of the forms used to obtain concurrence and approval of the recommendations of the ATI Coordinator are presented below. In this example, the Deputy Minister is the delegated authority.

ATIP Briefing Note

File: CCM+:
Request Received: Statutory Deadline:
Requester:
Records Provided By:

Subject:

Background
Story / Issues
Details about complaint(s), if any
Commitment dates
Interim or final release

Consultations
Who we consulted, what did they say, did we agree

Recommendation
It is recommended that full disclosure of the records take place.
or
It is recommended that exemptions be applied as described in the attached document list.
or
Describe as relates to other unusual scenario.

Section	Description

ATIP Advisor: NAME, Tel. number
Date:

DOCUMENT LIST

File: ATIP Advisor: Name,

Program/Region: Name of group having provided the records

Pg. No.	Type of Document	Subject	Date (DJ/MM/YA)	Exempt	Comments

SIGN-OFF SHEET FOR ACCESS TO INFORMATION REQUESTS

Attachment to Briefing Note of (date)
File Number:

Recommended by: Linda Savoie, ATIP Coordinator Date	Date
I concur with the recommendations as they relate to Regional records: RDG (Indicate which Region)Date	Date
Release of the documents is / is not likely to raise public or media interest. Re ional Communications (indicate Region) Date	Date
Recommendations as to exemptions approved by: M. Bloodworth, Deputy Minister Date	Date

Fees:

1. **Do you have a fee policy? (If yes, please provide a copy.)**
   _X_ yes; ___ no
   The department applies the fee policy proposed by the Treasury Board Guidelines.

FTE/Operating Budgets:

1. **Which division/unit is responsible for budget allocations for the ATI unit?**
   There is no specific pre-determined budget dedicated to ATIP. Corporate Services allocates a budget to Executive Services and ATIP submits its requirements to that Directorate.

2. **Are ATI activities (i.e. FTE allocations) included in the strategic planning of the institution?**
   Yes

3. **What is/was the salary dollar budget for the ATI office for the fiscal periods shown below?**
   1999/2000: $ 455,000 number of person years: 9.4
   1998/1999: $ 342,000 number of person years: 7.5
   1997/1998: $ 276,000 number of person years: 6.5

4. **What is/was the operating budget for the ATI office for the fiscal periods shown below?**
   1999/2000: $ 40,000 to date
   1998/1999: $ 130,000
   1997/1998: $ unavailable

5. **If possible, please provide a breakdown of how much of the operating budget for the ATI office was used or set aside for training and/or training materials (manuals, information sheets, directives, etc) for the fiscal periods shown below?**
   1999/2000: $ 6,000 approx.
   1998/1999: $ 10,600
   1997/1998: $ 15,700

IV. Other Information From TC

Other information of significance:

As partly appears from the data provided on ATIP office employees and ATIP budget, the resources allocated to the ATIP office have increased in every one of the last 3 Fiscal Years.

Fiscal Year 1998/1999 was a year of particularly high turnover in the ATIP office. A new Coordinator arrived days before the FY began and 2 of 5 ATI Advisors in the office were replaced. As a result, the focus for this FY was on training of the Advisors and on quality and consistency in our processing. Timeliness was not addressed as forcefully. Nonetheless, efforts at streamlining our process began, a consultation process with all the departmental ATIP liaisons was organized and new technology was purchased to ensure Transport would have the tools to improve its on-time performance.

Fiscal Year 1999/2000 is showing significant improvement in every area of ATIP processing. To date, we have an increase in our on-time performance of over 10% overall and we expect this progress to continue.

Again resources were increased from the previous FY and a large awareness effort across the department began. It is expected that by the end of the fiscal year, every management group in Transport Canada will have received an ATI briefing. Already, the benefit of having a better understanding of this legislation across the department has appeared. OPIs are providing records on time much more often and some Regional Directors General have made ATIP performance a part of their accountability accords with the Deputy.

Citizenship and Immigration Canada (C&I)

Summary

C&I made progress over the first eight months of the fiscal year in reducing the number of requests that are processed within the timelines required by the **Access to Information Act**. The Department has an objective of completing 70% of access requests within the timelines of the Act in 1999/2000 and then coming into substantial compliance with the Act's time requirements in 2000/2001 (see recommendations 10 and 15 that provide differing dates for substantial compliance).

In the 1999, Report Card C&I received a grade of F with a 48.9% request to deemed-refusal ratio for requests received from April 1, 1998 to November 30, 1998.

For the complete 1998/1999 fiscal year, the ratio was down to 38.6% (2477 requests received as a ratio of 779 and 31 requests answered beyond the Act's time requirements and 147 requests carried over to the next year in a deemed refusal situation). For requests received from April 1, 1999 to November 30, 1999 the ratio improved to 23.4% (3260: 388, 54, 321). In addition, the length of time taken to process "deemed refusal" requests was reduced substantially this fiscal year as shown on the following table.

Time taken after the statutory time limit to respond where no extension was taken	**April1998-Mar 1999**	**April 1999 - Nov 1999**
1-30 days	555	270
31-60 days	126	60
61-90 days	40	40
Over 91 days	58	18

The Department has obtained additional resources and is implementing the ATIP flow System. While progress in complying with the Act's time requirements is evident, there are a number of measures that should be in place to assist in achieving substantial compliance.

The Department has allocated additional resources to the ATI Branch. But for the past two years the number of access requests has increased substantially. The trend of an increasing number of access requests is evident. Even though resources have increased, the additional resources are diverted to a certain extent to process the increased workload rather than deal with the deemed refusal situation as planned. Unless the resource requirements are addressed or further improvements can be made to the access process, it will be difficult to achieve substantial compliance with the Act's time requirements.

To support continued progress C&I requires the development of an overall plan with milestones, targets, tasks, deliverables and responsibilities. The actual performance of those accountable for the various tasks can then be measured in quantitative and qualitative terms. This is particularly important because the ATI Branch is dependent in many cases on the work of other parts of the organization. The increasing volume of access requests would also be factored into the plan.

While certain statistical and management information is available, further reporting is required when the ATI flow System is fully operational. There is a need to distribute information to OPIs and other parts of the organization on planned vs. actual time taken at each stage of the access process. Without this type of information it is difficult to identify potential problems with the Act's time requirements. The information will also allow the ATI Branch to take a proactive approach to potential problems in meeting the Act's time requirements.

Recommendations

- C&I should continue to devote the resources and effort necessary to meet the time requirements of the **Access to Information Act.**
- An overall plan should be developed to come into substantial compliance, by March 31, 2001, with the time requirements of the Act including milestones, targets, tasks, deliverables and responsibilities.
- C&I should distribute information to OPIs and other parts of the organization on time taken at each stage of the access process and how this accords with benchmark turnaround times.
- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.
- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.
- Continued improvement in performance is unlikely without more upper management participation and leadership. The Deputy Minister must take a hands-on role by receiving weekly reports showing the cases in deemed refusal, where the delays are occurring and what remedial action is being taken or proposed. The Deputy Minister should directly oversee a plan under which C&I will come into substantial compliance with the deadlines.
- Procedures for OPIs and obtaining information from missions abroad should be examined. If feasible, areas that receive large numbers of access requests should be trained to identify records that would justify a valid extension. An email or fax, even subject to unstable technology, can be faster than the diplomatic mail service. This early contact can trigger the ATI office to send the appropriate notice on time.

Status

The March 1999 Report Card made the following recommendations. The status of each recommendation is described below the recommendation.

1. The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout C&I. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

Response: In June 1999, the Senior Management Committee was presented with a presentation on the Report Card. Both the Deputy and Associate Deputy Minister attended the meeting. The purpose of the presentation was to discuss the time requirements of the **Access to Information Act** relative to C&I and to obtain commitments to reduce the deemed refusal situation in the Department.

The Director General receives weekly reports on the status of access requests. She also receives a monthly statistical report and narrative report on the status of requests. The monthly report is discussed with the Director General's Assistant Deputy Minister.

A semi-annual report is planned for the Departmental Management Committee. The report will provide information on the deemed refusal situation on a year to date basis.

In 1999/2000,five additional FTE's were provided to the ATI Branch.

2. The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The coordinator has delegated authority under the Act to make all decisions.

3. C&I should start making use of extensions under section 9, and OPIs (including field offices) should be trained to identify records that would justify a valid extension. Further, OPIs should contact the ATI office without delay to indicate the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. If the ATI office is aware of the need to extend, within the initial 30 days, a valid extension can be taken if the appropriate notice is sent on time.

Response: C&I has increased the number of extensions taken. As of October 30, 1999, 677 extensions were taken for fiscal year 1999/2000 (351 if counting only closed files). For the same period in the previous fiscal year,14 extensions were taken.

C&I is still reviewing the situation with extensions for overseas files on a mission by mission basis.

4. Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: The email to the OPI states the date that the records are required in the ATI Branch. One person in the ATI Branch follows up with the OPI one day prior to the due date if necessary.

Once the ATI flow System is completely implemented, C&I will provide information to OPIs on their performance relative to the timeline requirements of the Act.

C&I is developing an overall chart on expected turn around times will be is made available as part of the access process. At this time, OPIs are expected to search for and provide records within ten working days unless an extension is necessary. The Chart is included at the end of this report.

5. OPI-specific training (and information packages), with a focus on timelines and other considerations, should be developed, and training sessions given.

Response: There were a number of training activities including a half-day training session for all ATIP Coordinators from OPIs at National Headquarters. The next step is to develop a training plan for C&I that identifies priorities, resources and timelines. The target for completion of the plan is January 2000.

6. If a request is clarified or modified, the ATI unit should confirm, in writing, its understanding of the revised request-when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record. The date clarified becomes the effective date of the request, and the requester should be informed.

Response: Clarification of requests is now done in writing.

7. If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

Response: The ATI flow System will be used for the purpose of tracking timelines. C&I expects to have this component fully operational by the April 1, 2000.

8. If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

Response: The requirement to notify requesters of their right to complain will be implemented in December 1999.

9. Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

Response: C&I does not plan to pursue this recommendation, because in their view the compliance situation continues to improve substantially.

10. Come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2000.

Response: A 125% increase in access requests this fiscal year has made it difficult to come into substantial compliance (5-10% deemed refusals) this year. The rate of deemed refusals has fallen substantially and between April and November 17, 1999 had fallen to 25.4%. C&I set a target of 30% deemed refusals for 1999/2000.

11. Where possible, the ATI office should provide partial response releases for portions of records not involved in 3rd party or other consultations.

Response: The recommendation has been implemented.

12. Approach the overall delay problem by establishing milestones to reach pre-set targets for improved performance (i.e. move to a project management mode).

Response: An action plan to respond to the Report Card was prepared in May 1999 and implementation is in progress. While the workload is under constant monitoring, an

overall plan on the reduction of deemed refusals is not in place. Elements of the plan would include overall and individual OPI targets, timeframes, actuals and details of the planned and actual measures to be taken to deduce the deemed refusals. A further element of the plan would be the planned versus the actual time taken to respond to access requests in each stage of the access process.

13. ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

The Department does not have a mandatory training course for managers. There are however six training courses for officers and managers that have an ATI module.

14. An information sheet, clearly showing expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: An information sheet is being developed (see response to recommendation 4).

15. Continued improvement in performance is unlikely without more upper management participation and leadership. The Deputy Minister must take a hands-on role by receiving weekly reports showing the cases in deemed refusal, where the delays are occurring and what remedial action is being taken or proposed. The Deputy Minister should take personal responsibility for approving a plan under which C&I will come into substantial compliance with the deadlines no later than March 31 of 2001.

Response: There are a number of reports that are provided to the ADM, Corporate Services. A list of steps and timelines for implementing certain recommendations in the Report Card is available for 1999/2000. Further planning information is required for 2000/2001 if the Department plans to become substantially in compliance with the Act by March 31, 2001. There is no documentation to determine if a plan was approved by the Deputy Minister.

16. The delegation order now in force (since December 20, 1995) empowers the Deputy Minister and Director General, Ministerial and Executive Services to exercise all of the powers of the Minister under the Act. The coordinator has delegated authority to make most decisions-with the exception of subsections 20(6) and 52(3). Senior Administrators, Public Rights have authority for: 7 to 12(3)(b), 13(2), 19(2), 20(2)& (3), 20(5), 25, 27(1) to 29(1), 37(4) to 44(2), and not for: 13(1), 14 to 19(1), 20(1), 20(6) to 24(1), 26, 32 to 37(1)(b), 52(2) to 71(2). This delegation order does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the delegation is not exercised without concurrence from the Minister and/or Deputy Minister. Unless C&I comes to rely on its coordinator to exercise the delegation without the need for such careful senior level scrutiny, meeting response deadlines will continue to be an elusive goal.

Response: The delegation of authority is fully exercised by the Access Director. The Delegation is under review for the approval of the new Minister. It will propose to provide more delegated authority to the Public Rights Officers in the Division.

17. Every effort should be made to implement the proposed database as soon as possible. The ATIP flow (or similar) system will likely result in better workflow processing and

work sharing. The 4-5 electronic systems in other departmental locations should also be upgraded.

Response: The ATIP flow System was implemented, although some implementation problems remain. Some Regions are reviewing their need for a similar tracking system. C&I has approved funding for Quebec Region's project to install ATIP flow. BC Region is doing initial research on whether to switch from its own system to ATIP flow.

18. Once the new system is in place, the coordinator should make use of the reporting capacity. Statistical and timeline-monitoring reports can help identify problematic areas.

Response: A number of reports are issued, but further reporting requirements must be identified. The further reporting requirements will include measuring the OPIs planned versus actual time for responding to access requests.

19. Remove media relations from the approval chain and deal with that office in parallel.

Response: Media Relations is not part of the approval process. When Media Relations needs to be informed of an access request, a special package is prepared. This is done in parallel with the processing of the access request. Media Relations is involved in 5-10% of the requests.

20. Informal follow-up actions should be replaced with written procedures, and repercussions for missed deadlines.

Response: There are procedures in place for the International Region. This Region accounts for 75% of the requests received by C&I. Plans are to move to instituting formal follow-up procedures with other Regions in January 2000.

21. Procedures for OPIs and obtaining information from missions abroad should be examined. If feasible, areas that receive large numbers of access requests should be trained to identify records that would justify a valid extension. An email or fax, even subject to unstable technology, can be faster than the diplomatic mail service. This early contact can trigger the ATI office to send the appropriate notice on time.

Response: This recommendation is under review in the context of recommendation 3.

22. Although complete, C&I's Access to Information and Privacy (ATIP) Training Guide might be too cumbersome. A smaller, access-specific guide-prepared with a how-to-move-requests objective-could create greater awareness of duties and responsibilities in responding to requests.

Response: An outline of a Guide was developed. It is anticipated that the Guide will be available before the end of this fiscal year as part of Training Centre programs.

23. The coordinator should use the ATIP flow system's reporting capabilities to monitor OPI turnaround times. Problematic areas should be reported to Senior Management.

Response: Monitoring of OPI turnaround times is planned. See the response to recommendation 4.

24. Other Comments appended by C&I.

General Comments:

C&I is facing a substantial challenge resulting from the need to develop and implement measures having a medium to long-term impact on the deemed-refusal situation, while simultaneously processing 125% more requests than in 1998/1999 (and 200% more requests than 2 years ago).

Choices have been made to achieve a balance between the two imperatives, and C&I's results (24.5% deemed refusals compared to 48.5% last year at this time) speak for themselves, given major operational pressures like Operation Parasol (Kosovo) and the B.C. Marine arrivals. These have necessitated major reallocations on C&I's operational resources between January and October 1999, with a resulting impact throughout the department in Canada and overseas.

Resources: The Department has allocated 5 FTEs on a temporary basis to the ATI unit for 1999/2000, some of which has been used to add 2 new staff members. The remainder of the funding, because of the lack of office space, has been used to conclude professional service contracts to process requests. In addition, an RFP is under development to secure long-term resources for various functions related to ATIP.

Training: C&I does not have a cumbersome and hierarchical approvals process, since the only files highlighted (for information, not approval) to senior management and the MO are the very sensitive ones and are very limited in number. That being said, C&I fully agrees that training continues to be a priority for the next 2 years at least.

Use of extensions for files overseas: following that first meeting with the OIC, C&I wrote to the OIC on June 8 proposing the use of extensions under paragraph 9(1)(b) for files overseas. The OIC responded that it is not convinced that this is legally possible but was open to discuss the issue after C&I consults Justice (ILAP) on the issue. In the response of July 12, C&I agreed to consult Justice to get an opinion, and agreed to investigate "increased use of technology for file transfer where infrastructure permits" and committed to "share the results of our research". To-date, only preliminary work has been done in this regard.

Action Plan: C&I's view is that they developed an Action Plan in May 1999 in response to the OIC's Report Card. Actions taken to date have been in accordance with this plan. C&I have now launched its Operational Planning and Budgeting exercise for 2000/2001. The Access to Information Division's final work plan for 2000/2001 will be developed in February 2000 and the range of actions planned will reflect budgetary levels approved for Executive Services Branch.

A copy of the statistical questionnaire is presented on the following page.

CIC Processing Times under the *Access to Information Act*

Step #	Description	Days to Complete	
		Records in Canada	Records Overseas
1	Receipt and recording of request	2	2
2	Request sent to OPI	2	2
3	Feedback from OPI on extension to be sought or receipt of documents	10	15
4	Reminders to OPIs	(2)	(2)
5	Files transmitted from overseas	0	7 to 20
6	Review files and prepare exclusions & exemptions (includes consults with Legal Services)	13	13
7	Preparation of media lines and information for MO/DMO/ADM	(2)	(2)
8	Final approval of package by Senior Public Rights Officer/signoff of exemptions by ATIP Coordinator	2	2
9	Release of Records to Requester	1	1
Total Days required:		30	42 to 55

Note: Numbers in parentheses reflect parallel processes.

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*				
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
1.	Number of requests carried over:	346	247	317
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	253	115	147
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	1,643	2,477	3,260
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	474	1,349	1,659
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed?*	1,248	779	388
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond *where no extension was claimed?*			
	1-30 days:	-	555	270
	31-60 days:	439	126	60
	61-90 days:	600	40	40
	Over 91 days:	209	58	18
5.	How many were extended pursuant to section 9?	1	60	677
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	-	5	356
6.B	How many exceeded the extended time limit?	-	31	54
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?			
	1-30 days:	-	13	39
	31-60 days:	-	6	10
	61-90 days:	-	4	3
	Over 91 days:	-	8	2
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?			**321**

Canada Customs and Revenue Agency (CCRA)

Summary

The Customs and Revenue Agency has made remarkable progress in reducing the number of deemed refusal complaints. The Agency has taken a fundamental and structured approach to the review of the process for responding to access requests. Although the results are evident, further steps are necessary to eliminate the deemed refusal problem. The OPIs in the Agency are generally meeting the time standard set by the ATI Office (eight days). In the Coordinator's view, the ATI Office is not meeting its time standards because of a staffing shortage and the backlog from the previous year. The staffing shortage is in the process of being rectified.

In the 1999, Report Card the Customs and Revenue Agency Canada received a grade of F with an 85.6% request to deemed-refusal ratio for requests received from April 1, 1998 to November 30, 1998. This was amongst the highest level of non-compliance among the six Departments that received Report Cards.

For the complete 1998/1999 fiscal year, the ratio was 93.6% (482 requests received as a ratio of 397, 2 requests answered beyond the Act's time requirements and 52 requests carried over to the next year in a deemed refusal situation). For requests received from April 1, 1999 to November 30, 1999 the ratio improved to 51.5% (375: 142, 1, 50). In addition, the length of time taken to process "deemed refusal" requests was reduced substantially this fiscal year as shown on the following table.

Time taken after the statutory time limit to respond where no extension was taken	**April 1998 - Mar 1999**	**April 1999 - Nov 1999**
1-30 days	103	71
31-60 days	85	27
61-90 days	77	24
Over 91 days	125	21

Recommendations

- The Customs and Revenue Agency should continue to devote the resources and effort necessary to meet the time requirements of the **Access to Information Act**.
- The Agency should identify and implement additional measures needed to come into substantial compliance with the time requirements of the **Access to Information Act** by December 30, 2000.
- The Agency should develop and circulate to operational managers information reports on the planned versus actual performance of those parts of the organization with responsibilities in the access to information process.
- The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed
- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.

Status

The March 1999 Report Card made the following recommendations. The status of each recommendation is described below the recommendation.

1. The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout RC. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

Response: In a general introduction the ATI Director, in is new to the position, reviewed the changing status of the Department to an Agency as of November 1999. Both of these circumstances present the Director with an opportunity to be creative in seeking further improvements to the access process and planning.

The support of the Minister and Deputy Minister (now the Commissioner of the Agency) are evidenced by:

- a letter sent by the Commissioner to all Senior Management in June 1999 establishing an eight day period of time to locate, retrieve and provide records to the ATI Office for access requests
- the Minister requested a copy of the two week outstanding request report on a routine basis
- the revision of the delegation of the authority for decision making under the **Access to Information Act** to provide the Director, ATI with all decision-making authority
- the Commissioner sent a progress report to the Information Commissioner in October to report on the progress to reduce the deemed refusals as of September 30, 1999.

2. The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The ATI Director has been delegated all decision making authority under the **Access to Information Act**. Managers reporting to the Director have also been delegated certain decision-making authority under the Act.

3. RC should start making use of extensions under section 9, and OPIs (including field offices) should be trained to identify records that would justify a valid extension. Further, OPIs should contact the ATI office without delay to indicate the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. If the ATI office is aware of the need to extend, within the initial 30 days, a valid extension can be taken if the appropriate notice is sent on time.

Response: The current process is set up to require OPIs to provide records to the ATI Office within eight days of the receipt of the request by the OPI. The OPI will notify the ATI Office within the eight-day time period if there is a situation that might require an extension under section 9 of the Act. In addition, ATI Officers will follow-up with the OPI during the eight day period to pre-empt any delay in providing the records to the ATI Office, unless an extension under section 9 is required.

4. Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: Turnaround times (calendar days) have been established for the processing of a request at each of the five stages, as follows:

Initial preparation – 4 days
Search, locate and provide records to ATI Office – 8 days
Record analysis – 10 days
Record preparation – 6 days
Approval – 2 days

A report prepared to assess the situation as of September 30, 1999 showed that the average actual days for each of the stages above were close to the targets. A report in the form of a letter was provided to the Information Commissioner.

At the end of October, the average OPI turnaround time was 8.8 days.

5. OPI-specific training (and information packages), with a focus on timelines and other considerations, should be developed, and training sessions given.

General training has been provided. OPIs were informed by the Deputy Minister of the requirement to locate and provide records to the ATI Office within eight days.

The ATI Director plans to develop a training module, but there is nothing specific yet.

The following training was provided or is planned:

- three day session in Montreal, October 1999
- training for departmental officials in Regina and Saskatoon , October 1999
- one day orientation session for the Office of Conflict Management for Reviewers, December 1999
- ATIP training for human resource employees in the Pacific Region, December 1999

6. If a request is clarified or modified, the ATI unit should confirm, in writing, its understanding of the revised request—when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record. The date clarified becomes the effective date of the request, and the requester should be informed.

Response: The current practice with a request that needs clarification or modification is to telephone the requester. If the conversation results in a "new" request, the requester is asked to submit a new request in writing. If the conversation results in a modified or clarified request, the change is confirmed with the requester in the response letter to the access request. The response letter will note the date of the telephone conversation and the modification to the request.

7. If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

Response: Officers keep the requester informed and a note is added to the file describing each contact with the requester.

8. If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

Response: Managers are aware that requesters should be notified if the situation occurs but there is no written policy.

9. Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

Response: As noted in the letter to the Information Commissioner, meeting the OPI eight day period for locating and providing records is part of the Accountability Contract between each Senior Manager and the Commissioner.

10. Come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2000.

Response: The target is to have 90% of requests received in 1999/2000 responded to in compliance with the time requirements of the Act.

11. Where possible, the ATI office should provide partial response releases for portions of records not involved in 3rd party or other consultations.

Response: The practice is to provide partial release of records where possible and this situation happens only occasionally.

12. Approach the overall delay problem by establishing milestones to reach pre-set targets for improved performance (i.e. move to a project management mode).

Response: The milestones and associated days are described under recommendation 4.

13. ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis. An information sheet, clearly showing expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: Currently there is no mandatory training for new managers or refresher courses for managers.

The HR function is being revamped at the Agency and the ATI Director believes an opportunity may exist for this type of training.

A copy of the statistical questionnaire is presented on the following page.

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*				
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
1.	Number of requests carried over:	329	276	94
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	288	219	52
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	527	482	375
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	54	81	119
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed?*	473	397	142
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond w*here no extension was claimed?*			
	1-30 days:	45	103	71
	31-60 days:	76	85	27
	61-90 days:	--	77	24
	Over 91 days:	352	125	21
5.	How many were extended pursuant to section 9?	--	2	7
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	--	0	6
6.B	How many exceeded the extended time limit?	--	2	1
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?			
	1-30 days:	--	--	1
	31-60 days:	--	2	--
	61-90 days:	--	--	--
	Over 91 days:	--	--	--
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?			**50**

Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)

Summary

It is evident from correspondence at the senior level of DFAIT that the deemed refusal problem is recognized and that the Deputy Ministers are supportive of taking measures to reduce the number of access requests that are processed outside of the time requirements of the **Access to Information Act**. The ATI Director has taken the approach of making systemic changes to the process this fiscal year and then requesting additional resources for processing next fiscal year. Divisions in DFAIT have provided funding for OPI staff to process access requests during this fiscal year.

In the 1999 Report Card, DFAIT received a grade of F with a 34.9% request to deemed-refusal ratio for requests received from April 1, 1998 to November 30, 1998. This was by far the lowest level of non-compliance among the six Departments that received Report Cards.

For the complete 1998/1999 fiscal year, the ratio was 36.1% (380 requests received as a ratio of 79 and 19 requests answered beyond the Act's time requirements and 39 requests carried over to the next year in a deemed refusal situation). For requests received from April 1, 1999 to November 30, 1999 the ratio improved to 27.6% (359: 62, 6, 31).

To support continued progress DFAIT requires the development of an overall plan with milestones, targets, tasks, deliverables and responsibilities in more detail than a Business Plan. The actual performance of those accountable for the various tasks can then be measured in quantitative and qualitative terms. In particular, there should be routine reporting on OPI compliance with the time standards set by the ATI Office.

Although the ATI Director is of the view that the tasking letter is clear and authoritative, it still appears to present too many details in the text. The letter should be written in plain language and present the timelines as deadlines for an action to be completed.

Recommendations

- DFAIT should continue to devote the resources and effort necessary to meet the time requirements of the **Access to Information Act**.
- DFAIT should develop and implement an overall plan with milestones, targets, tasks, deliverables and responsibilities to come into substantial compliance with response deadlines by December 30, 2000.
- The department should provide reporting that allows an assessment of whether those accountable for tasks in the access to information process are meeting the time requirements allocated to the task.
- The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.
- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.

- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.
- The delegation order now in force (since March 11, 1998) empowers the Deputy Minister of Foreign Affairs, the Deputy Minister of International Trade, the Director General, Executive Services Bureau and the Access Coordinator to exercise all of the powers of the Minister under the Act. It does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the responsibility seems to be a collective one. It should be made explicit where the responsibility for decision-making under the Act lies.

Status

The March 1999 Report Card made the following recommendations. The status of each recommendation is described below the recommendation.

1. The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout DFAIT. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

Response: In 1999/2000 the Department focused on systemic changes to access to information. This included updated training, manuals and the tasking letter and changes to the request processing procedure. As part of the business planning process currently taking place, the ATI Branch will request resources.

The ATI Director's view is that " significant progress has been made as a result of the clear communication from Deputies to all staff reinforcing their obligations under the Act and the expectations of the Deputies for full participation and cooperation at all levels of the Department to ensure that the Act is administered effectively. Routine contact is made with the offices of the Ministers and the Deputies for matters requiring their attention. The recent process improvements, policy concerns and business planning issues of the access unit have been the subject of discussion at the Executive Committee level, 3 times in the past year."

2. The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The Director General, who has delegated authority also (in addition to the ATI Director), has requested that any delays considered problematic be brought to his attention. He then personally intervenes at the appropriate level to ensure that attention is paid to the time requirements of the Act. The ATI Director stated that the type of direction from the Minister as described in the recommendation is not considered necessary at this time.

3. DFAIT should start making use of extensions under section 9, and OPIs (including field offices) should be trained to identify records that would justify a valid extension. Further, OPIs should contact the ATI office without delay to indicate the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. If the ATI office is aware of the need to extend, within the initial 30 days, a valid extension can be taken if the appropriate notice is sent on time.

Response: Section 9 is invoked wherever possible and OPIs have been sensitized by new tasking letters, as well as training. Statistics reflect an increase in the use of Section 9. In 1998/1999 there were 86 extensions taken with 6 finalized beyond the due date. From April to November 1999, 81 extensions were taken where 6 were finalized beyond the extension period.

4. Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: In the ATI Director's view the tasking letter sent to OPIs now has an authoritative tone and is specific about timing requirements.

5. OPI-specific training (and information packages), with a focus on timelines and other considerations, should be developed, and training sessions given.

Response: The focus of the past year was to improve the training materials available to the Department as well as increased involvement with the Canadian Foreign Service Institute. Access to Information modules are now part of the training requirements for all new Foreign Service officers and newly appointed Directors. Heads of Mission (HOM) also receive a briefing on Access issues at their orientation sessions each summer, and at regional gathering of HOM in various parts of the world. This year representations on these issues are being made at sessions to HOM in Africa, Europe, Northern Asia and Latin America to ensure a heightened sensitivity for staff outside Canada as well as within.

The 3-year Business Plan for the access division this year requests funding to allow for the development of an Intranet website which would provide policy guidance and training materials for staff. This will enhance access to advice for staff currently posted abroad. Revamped ATI training is provided for all employees who attend the DFAIT Training Institute for Officers who will be sent abroad. In addition, the ATI Director speaks to newly appointed Directors who meet once a year.

6. If a request is clarified or modified, the ATI unit should confirm, in writing, its understanding of the revised request-when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record. The date clarified becomes the effective date of the request, and the requester should be informed.

Response: This procedure is now followed. Previously it was not done systematically.

7. If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

Response: In these cases the ATI Office is in regular contact with the requester and the information is provided. A notation made on the file of the new due date via ATI flow.

8. If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

Response: The requester will be informed of their right to complain.

9. Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

Response: There has been some general discussion of the recommendation with staff from Human Resources but nothing specific has happened or is planned.

10. Come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2000.

Response: The Director stated that "the Department has focused on ensuring that systemic and attitudinal changes were made to ensure that all staff contributed to the obligations required by the Act. This has been fully supported and directed by the Deputies and Executive Committee. Compliance with the Act has been identified by the ADM as the #1 priority of the 2000/2001 Public Diplomacy Business Plan. In spite of a more than 40% increase in requests over last year, the processing improvements and significant streamlining introduced this year have ensured that the 'deemed refusal' rate has not had a corresponding increase."

"With stabilization of processing and streamlining completed, the additional resources necessary to accomplish further improvements have been identified. The 2000/2001 Business Plan has identified clear targets for improvements, assessed resources required and specified the requirements of the Access to Information unit as the #1 priority of the Public Diplomacy group of Branches. Approximately $180,000 additional resources have been dedicated for the remainder of this FY and new incremental resources for the unit requested through the Business Plan for next FY."

11. Where possible, the ATI office should provide partial response releases for portions of records not involved in 3rd party or other consultations.

The ATI Branch does provide partial responses when appropriate. Some problems with ATI flow System input make calculation of the number of partial releases unreliable.

12. Approach the overall delay problem by establishing milestones to reach pre-set targets for improved performance (i.e. move to a project management mode).

Response: A number of projects have been undertaken to make systemic improvements to the processing of access requests. At the present time there is no overall plan with milestones, activities, objectives, resources and timeframes. (The ATI Director states that

the 2000/2001 Business Plan will identify clear objectives, resource needs, pressures and timeframes).

13. ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

Response: ATI training is provided to all officers who will be posted abroad (also see recommendation 5).

14. An information sheet, clearly showing expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: The tasking letter to the OPI is clear on the number of days allowed for the search and provision of records.

15. The delegation order now in force (since March 11, 1998) empowers the Deputy Minister of Foreign Affairs, the Deputy Minister of International Trade, the Director General, Executive Services Bureau and the Access Coordinator to exercise all of the powers of the Minister under the Act. It does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the responsibility seems to be a collective one. It should be made explicit where the responsibility for decision-making under the Act lies.

Response: The ATI Director believes that the delegation order clearly provides her with the authority to make all decisions under the Act.

16. Correspondence from the coordinator to OPIs should be rewritten in a more authoritative voice. The OPI involvement in the access request process is an obligation, not an option and communications should not give the impression that compliance is discretionary.

Response: The tasking letter has been redesigned and is authoritative in tone and direct on the number of days to complete the task.

17. Covering memoranda to OPIs should require that the ATI office be contacted as early in the review as possible if conditions exist (such as large volume of records or need for consultations) which would allow the coordinator to claim a time extension.

Response: The redesigned tasking memo is clear on this requirement.

18. The coordinator should use the ATIP flow system's reporting capabilities to monitor OPI turnaround times. Problematic areas should be reported to Senior Management.

Response: The ATIP flow System was implemented on April 1, 1999. The ATI Branch is still working on the customization required. Weekly reports outlining progress on files are circulated to Senior Management and the two Minister's Offices. OPIs do not receive copies of the status reports.

19. Procedures for obtaining information from missions abroad should be examined. If feasible, areas that receive large numbers of access requests should be trained to

identify records that would justify a valid extension. An email or fax, even subject to unstable technology, can be faster than the diplomatic mail service.

Response: Most of the records requested now are held at headquarters. In cases where records must be obtained from Posts abroad, various means of transmittal are used depending on the security classification of the records. Obtaining records from missions abroad does not constitute a major problem.

20. Remove media relations from the approval chain and deal with that office in parallel.

Response: Incoming requests are reviewed to identify any potentially sensitive releases. These requests are then reviewed at the end of the process. The review is to determine if the anticipated sensitivity still merits referral to the Media Relations Office to ensure that the appropriate media lines are in place. No vetting takes place at this step. In some cases, the Access Unit simply identifies to the Media Office that the release package already contains appropriate Q&A's as part of the release.

Review of files by the Media Relations Office is requested in less than 20% of all request files. The Media Relations Office does not vet releases.

Other Comments

The Coordinator provided the following comments concerning the reasons for delay as outlined on pages 11 - 13 of the Report Card:

Ministers' Offices

The access process has changed. On receipt of an access request, the Ministers' Offices and Communications are provided with information on the subject matter of the request. A weekly report is also produced on the status of access requests. The Ministers' Offices can indicate the requests that will be reviewed and/or Communications can indicate which requests will require a media assessment. This procedure has significantly reduced the number of requests that are routed past the Ministers' Offices and/or Communications.

Communications Assessments

The communications requirements are now handled by the Press Office (rather than the Corporate Communications Bureau). The Press Office is used to working with tight timeframes and understands the need for timely action. If some additional time is necessary, the Press Office will work in parallel with the OPI. Only a few requests go through this streamlined process.

Operational Areas (OPIs)

There has been an acknowledgement that the OPIs have no choice but to respond within the required timeframes. Because an OPI may be working on the public issue at the

same time that an access request is in process, OPIs have hired ATI Officers to search for and prepare records from within their budget. There are currently three officers in OPIs.

ATI course material at the DFAIT Training Institute has been redesigned.

The experience of DND has had an impact on the priority of access requests relative to time frames. The amendments in section 67.1 have also brought attention to the **Access to Information Act** and its requirements.

The requirement to obtain records from a mission abroad in response to an access request is now an unusual occurrence. Therefore, there is little impact on responding to access requests within the required timeframes.

Other comments directly from the Director as part of the review of the draft report:

"While not contributing to the delay of responding to access requests, the ATI Branch has a number of other responsibilities that require staff time.

Due to the international role of the Department, it faces some challenges in the administration of the ATIP legislation related to its obligations to protect the interests of foreign governments and international organizations by ensuring the confidentiality of their information. Significant damage could result if haste replaced thorough and careful review as well as full consultation. The Canadian legislation, designed for domestic circumstances, must be applied judiciously to retain the trust of other governments and organizations with which Canada deals.

Other government departments also hold records and information received in confidence from foreign governments and international organizations. These see advice from DFAIT in determining the extent to which disclosure would be injurious to the conduct of Canada's international affairs. These consultations can be lengthy and complex and impose an additional burden on the Department to fulfill these obligations. The ATIP office is responsible for consultations with foreign governments and international organizations through foreign missions resident in Canada.

In 1998/1999, the Department received 263 consultations from other government departments for release of information. Included in this statistic are a number of requests for consultation with foreign Governments for release of information and requests from foreign Governments for the declassification of information by the Canadian Government.

This year, to date, the ATIP unit has processed 225 consultations. This demand must be managed in concert with the increasing pressure in the unit from new requests.

The Department also has placed emphasis and dedicated resources in two additional areas to enhance access to information by the public:

The ATIP office is responsible for screening departmental records prior to transfer to the National Archives. This program allows the department to release records from

transferred files each year in order to facilitate research access to greater volumes of information concerning Canada's conduct of international relations. This year the office will screen some 1000 files for this purpose.

A Historical Section within the Communication Branch dedicates resources to an informal access program for academics. This unit provides an avenue for academics and serious researchers who seek access to records held by the Department in order to carry out their work. With the assistance of departmental divisions, as well as hired consultants, access to records held by the Department is expedited. This work is complementary to the work of the ATIP unit."

The ATI Director also provided the following material that is in the report file:

- Memorandum to DFAIT's Executive Committee outlining the role of Ministers' Offices in the approval process.
- Letter to the Information Commissioner on the consultations process workload.
- Tasking letter to OPIs.
- Response letter to requesters.

A copy of the statistical questionnaire is presented on the following page.

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*				
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**April 1/97- March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
1.	Number of requests carried over:	112	103	100
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	99	95	95
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	316	380	359
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	122	163	129
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed*?	115	79	62
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond *where no extension was claimed*?			
	1-30 days:	46	38	54
	31-60 days:	17	25	4
	61-90 days:	13	4	3
	Over 91 days:	39	12	1
5.	How many were extended pursuant to section 9?	79	86	81
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	24	24	39
6.B	How many exceeded the extended time limit?	55	19	6
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?			
	1-30 days:	4	7	4
	31-60 days:	8	4	2
	61-90 days:	12	3	0
	Over 91 days:	31	5	0
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?			**6**

Department of National Defence
(ND)

Summary

The Department has made progress in meeting the time requirements of the **Access to Information Act**.

In the 1999, Report Card the Department received a grade of F with a 69.6% request to deemed-refusal ratio for requests received from April 1, 1998 to November 30, 1998. For the complete 1998/1999 fiscal year, the ratio was 54.7% (1030 requests received as a ratio of 322 and 44 requests answered beyond the Act's time requirements and 197 requests carried over to the next year in a deemed refusal situation). For requests received from April 1, 1999 to November 30, 1999 the ratio improved to 38.9% (705: 179, 41, 54). In addition, the length of time taken to process "deemed refusal" requests is being reduced this fiscal year as shown on the following table.

Time taken after the statutory time limit to respond where no extension was taken	**April1998 - Mar 1999**	**April 1999 - Nov 1999**
1-30 days	110	126
31-60 days	68	36
61-90 days	56	12
Over 91 days	238	164

While improvement is moving in the right direction, the Department should take further steps to come into substantial compliance with the Act's time requirements.

Recommendations in a July 1999 review of the management of **Access to Information Act** functions by Consulting and Audit Canada (C&A) made many of the same recommendations made in the March 1999 Report Card. While some of the Report Card and C&A recommendations have been implemented, there is a serious lack of an overall plan to deal in a comprehensive way with the time delay situation. The plan needs to address milestones, targets, tasks, deliverables and responsibilities. The actual performance of those accountable for the various tasks can then be measured in quantitative and qualitative terms. This is particularly important because the status of the Report Card and C&A recommendations point to an ATI Office in general agreement with much of what must be done but very slow to proceed with the tasks identified.

While certain statistical and management information is available, further reporting is required from the ATIP flow System. There is a need to distribute information to OPIs and other parts of the organization on planned vs. actual time taken at each stage of the access process. This same information is needed by senior management to make informed decisions about responsibilities for delays in responding to access requests. Without this type of information it is difficult to identify potential problems with the Act's time requirements. The information will also allow the ATI Office to take a proactive approach to potential problems in meeting the Act's time requirements. In addition, OPIs and other parts of ND involved in the access to information process can have performance standards measured against actual turnaround times.

Both the Report Card and the report by C&A recommended more training for OPIs. There needs to be a more directed training program for OPIs, including training on the time requirements and training on making recommendations on the disclosure or non-disclosure of information under the Act. As well, procedures for the ATI Office and OPIs need updating. The Department agrees with the need for these measures, but has not developed an overall plan for implementation.

Recommendations

- National Defence should continue to devote the resources and effort necessary to meet the time requirements of the **Access to Information Act**.
- The department should identify and implement additional measures needed to come into substantial compliance with the **Access to Information Act** by December 31, 2000.
- The department should develop and circulate information reports on the planned versus actual performance of those parts of the organization with responsibilities in the access to information process.
- National Defence should develop a plan to provide training to OPIs and update the Access to Information procedures for OPIs and the ATI Office.
- The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.
- Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed.
- If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.
- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.
- ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.
- The delegation order now in force (since April 5, 1995) empowers the Access coordinator, or in her absence the person holding the position of Staff Officer, DAIP 3-6 and the Assistant Deputy Minister (Finance and Corporate Services) to exercise all of the powers and perform the duties and function of the Minister under the Access to Information and Privacy Acts. It does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the responsibility seems to be a collective one. It should be made explicit where the responsibility for decision-making under the Act lies. Moreover, the delegated decider must be directed to exercise the delegation in accordance with the Act.
- Once the new tracking system is in place, the coordinator should make use of the reporting capacity. Statistical and timeline-monitoring reports can help identify problematic areas.

- Cyclical, newsworthy issues may cause significant surges in the number and complexity of requests received by ND's ATI office. ND's priorities during military situations are, understandably, "The Safety of CF personnel and the integrity of military operations." However, access to information requirements cannot be ignored or set aside at any time. Therefore, consideration should be given to setting up an additional ATIP team, which can be trained to deal with major issue surges. During periods of normal workflow, this team can deal with broad scope requests and/or assist with training.

Status

The March 1999 Report Card made the following recommendations. The status of each recommendation is described below the recommendation.

1. The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout ND. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

Response: Letters were sent by the Minister to the Deputy Minister (DM) and the Chief of Defence Staff (CDF) (April 1999) in which he clearly stated his support of the Act and defines his expectation that all departmental officials adhere to the time requirements of the **Access to Information Act**. The ATI Coordinator stated that the DM and CDF have frequently outlined to senior managers the importance of compliance with the Act.

A Weekly Performance and Status Report on access requests is prepared by the ATI Coordinator. The report is provided to the ADM (Fin CS). A summary report is then prepared by the ADM for the Deputy Minister with copies to Group Principals that shows the number of deemed refusals and the status of active access requests. An action report is also prepared and distributed to senior management. The report identifies current and outstanding actions associated with the processing of access requests.

The ATI Office will be reorganized once the ATI Coordinator's position is filled. The planned reorganization will refine the ATI team-based approach. As part of the reorganization, the ATI office process will be re-examined to identify potential improvements. The ATI Office base funding was also increased by 26% from 1997/1998 to 1998/1999.

2. The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The delegation has not been changed since 1995, but will be reviewed once the Coordinator's position is permanently filled. The ATI Coordinator's view is that the intention is to delegate more responsibility to senior ATI staff officers.

3. ND should start making use of extensions under section 9, and OPIs (including field offices) should be trained to identify records that would justify a valid extension. Further, OPIs should contact the ATI office without delay to indicate the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. If the ATI office is aware of the need to extend, within the initial 30 days, a valid extension can be taken if the appropriate notice is sent on time.

Response: The Department is looking at further ways to increase the use of extensions under the Act. In 1998/1999, there were 238 extensions under the Act. In 1999/2000 up to November 30th there were 164 extensions. The ATI Office is also conducting training sessions for OPIs. The training sessions stress the reasons for extensions and the requirement that the ATI Office be contacted immediately by the OPI to initiate the extension.

4. Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: The turnaround times have been tightened but there is still room for improvement. For example, the ATI Office recently removed itself from the process at stages where the Office acted only as a conduit for the transfer of the files between certain offices. The ATI Office acquired ATI flow in September and is investigating better tracking of files, particularly with the OPIs. Also, each Group has a designated person who is responsible for tracking requests within their organization. This individual can also monitor the Group's performance with the ATI timelines.

5. OPI-specific training (and information packages), with a focus on timelines and other considerations, should be developed, and training sessions given.

Response: The ATI Office conducts training (see recommendation 3). The training to date is conducted at the request of OPIs. In 2000, the Office plans to be proactive by sending a call-letter to senior management.

The training package includes major components of the Act, timelines, exemptions, the severance process and the right to complain. As of November 30th, 845 individuals were briefed and 58 individuals trained.

6. If a request is clarified or modified, the ATI office should confirm, in writing, its understanding of the revised request—when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record. The date clarified becomes the effective date of the request, and the requester should be informed.

Response: While this is happening to a greater extent, more OPI training is needed and the requirement needs to be clearly stated in the ATI procedures.

7. If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

Response: While the procedure is followed to a great extent, there is still room for improvement. The planned reorganization and the review of the ATI Office procedures should improve and standardize performance.

8. If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

Response: This procedure has not been implemented however it will be looked at during the ATI Office reorganization.

9. Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

Response: This recommendation has not been implemented.

10. Come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2000.

Response: The Department is headed in the right direction, but the year-end results are unknown.

11. Where possible, the ATI office should provide partial response releases for portions of records not involved in 3rd party or other consultations.

Response: The ATI office provides partial responses where possible. For example, a request involving 500 pages would typically not have a partial release for two pages.

12. Approach the overall delay problem by establishing milestones to reach pre-set targets for improved performance (i.e. move to a project management mode).

Response: The Department does not have a written plan yet. Progress has been made in reducing the number of deemed refusals. In the Coordinator's view, delays are not linked to one specific area.

13. ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

Response: The ATI Office provides training, although the training is not to all new managers.

14. An information sheet, clearly showing expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: The ATI Office does not produce a flowchart, but in the coordinator's view timelines are clearly indicated. The tasking memo to OPIs states that the records must

be provided to the ATI office within 14 calendar days. In the Coordinator's view ATI Officers know that records must be reviewed quickly. Public Affairs Officers know that a 48-hour turnaround time is required. Records are then forwarded to the SA/ADM who normally returns the records within 48 hours.

15. The delegation order now in force (since April 5, 1995) empowers the Access coordinator, or in her absence the person holding the position of Staff Officer, DAIP 3-6 and the Assistant Deputy Minister (Finance and Corporate Services) to exercise all of the powers and perform the duties and function so the Minister under the Access to Information and Privacy Acts. It does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the responsibility seems to be a collective one. It should be made explicit where the responsibility for decision-making under the Act lies. Moreover, the delegated decider must be directed to exercise the delegation in accordance with the Act.

Response: The delegation order was last changed in 1995 although the process has changed to improve timelines. For example, the Deputy Minister is no longer part of the process. In addition, the files are not signed-off directly by the ATI Coordinator as previously done.

16. Once the new tracking system is in place, the coordinator should make use of the reporting capacity. Statistical and timeline-monitoring reports can help identify problematic areas.

Response: The ATI flow System is still being implemented and it is the intention of the ATI Office to monitor timelines once the system is fully operational.

17. Cyclical, newsworthy issues can cause significant surges in the number and complexity of requests received by ND's ATI office. ND's priorities during military situations are, understandably, "The Safety of CF personnel and the integrity of military operations." However, access to information requirements cannot be dismissed. Therefore, consideration should be given to setting up an additional ATI team, which can be trained to deal with major issue surges. Hiring consultants for this purpose is impractical because the expertise simply is not available. During periods of normal workflow, this team can deal with broad scope requests and/or assist with training.

Response: This recommendation is being considered as part of the review of the ATI organization.

18. When extensions are necessary, 10 to 20% of notices are not being sent within the initial 30 days. The ATI office should strive to provide all extension notices within the specified time limit. Copies of all such notices must be sent to the Office of the Information Commissioner.

Response: There may still be a few notices not provided within the required timeframe, but a number is not available. The Coordinator stated that the Department is committed to improving its performance.

19. 3rd party notices should be routinely sent as soon as the need arises. The 3rd party time set out in section 28, currently not observed in 10 to 30% of all cases, should be remedied. Strict guidelines should be written and followed.

Response: The Coordinator believes that the situation has improved, but is unable to provide a number. The Coordinator stated that the Department is committed to improving its performance.

20. Remove Public Affairs, ADM's Liaison Officer, DM's office and Minister's office from the approval chain and deal with them in parallel.

Response: The process has changed somewhat as described under recommendation 15.

21. Remove all steps in the approval chain that do not add value to the response. The practice of holding-up responses until the Minister's communications needs have been served, should cease.

Response: The process has changed somewhat as described under recommendation 15. The Coordinator stated that the Department was well aware of the Minister's direction in his letter of April 1999.

Other Comments by the Coordinator:

The Department has made substantial progress with informal access and the publication of access request disclosures on its Internet site. There have been 412 informal requests handled in this manner to November 30th of this fiscal year.

The number of requests has increased 19.7% this year compared to the previous year adding to the workload. The number of pages released has increased by 110% this year compared to the previous year.

The Department is also examining proactive approaches to the disclosure of information to increase public access to the information. For example, reports of the Chief of Review Services are being reviewed for potential release and if releasable, are available on the Departmental Internet site.

A copy of the statistical questionnaire is presented on the following page.

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*				
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
1.	Number of requests carried over:	251	245	390
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	220	146	197
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	847	1,030	705
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	254	240	212
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed*?	372	322	179
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond w*here no extension was claimed*?			
	1-30 days:	136	110	126
	31-60 days:	76	68	36
	61-90 days:	--	56	12
	Over 91 days:	160	88	5
5.	How many were extended pursuant to section 9?	206	238	164
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	58	56	59
6.B	How many exceeded the extended time limit?	146	44	41
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?			
	1-30 days:	42	19	30
	31-60 days:	27	14	7
	61-90 days:	11	7	2
	Over 91 days:	64	4	2
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?			54

Health Canada
(HC)

Summary

The problem of not processing access requests within the time requirements of the **Access to Information Act** has been with HC since 1996. A number of projects were initiated over the years to reduce the backlog of deemed refusal requests. But the backlog continued to grow reaching a peak of some 390 requests in mid-1998. The deemed refusal situation was dramatically turned around over the past year. At the time of the Report Card, 154 requests were identified in a deemed refusal status. As of November 14, 1999 three requests remain. In addition, substantially all requests received since April 1, 1999, have been processed within the time requirements of the **Access to Information Act**.

The Department continues to maintain a separate, program based ATI Unit in the Therapeutics Products Program (TPP).

The success of the efforts to reduce the number of requests that were not processed within the time requirements of the **Access to Information Act** appears to be the result of a combination of factors. The Department provided additional funding for resources to deal with processing the backlog of requests. Funding was also provided for resources to make improvements to the access to information process including procedure manuals and OPI training. The ATIP flow System was implemented. The system provides the HC Coordinator, program areas including TPP and senior management with information and reports that clearly show the status of access requests against planned timelines. The HC Coordinator has developed a clear processing model with timelines for OPIs and other parts of the organization involved in the processing of access requests.

In the 1999 Report Card Health Canada received a grade of F with a 51.2% request to deemed-refusal ratio for requests received from April 1, 1998 to November 30, 1998. For the complete 1998/1999 fiscal year, the ratio was 61.8%. For requests received from April 1, 1999 to November 30, 1999 the ratio improved dramatically to 3.1%. In addition, the backlog of deemed refusal requests was entirely eliminated. Health Canada is to be congratulated on its achievement in reducing the deemed refusals to a negligible number and on eliminating its backlog of unanswered access requests.

Recommendations

- Health Canada should continue to devote the resources and effort necessary to maintain its good performance in meeting the time requirements of the **Access to Information Act**.
- Health Canada should continue careful tracking of completion times for the various stage of the access process.
- The department should take care to ensure that those processing of access requests within TPP are independent from the operational staff.
- The department should revisit the issue of whether the second stage review by the senior reviewer (within TPP) should be eliminated.

- The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.
- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.
- Health Canada should provide mandatory ATI training for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.
- The department should review the delegation order now in force (since April 5, 1995). It gives routine administrative responsibilities to the position of Assistant Access to Information Coordinator; authority for most exemptions to the Access to Information Coordinator, and authority over some exemptions—sections 14, 15, & 21—to the Director General, Health Policy & Information Directorate. The DM has a few vested responsibilities—e.g. subsection 20(6). It does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the responsibility seems to be a collective one. It should be made explicit where the responsibility for decision-making under the Act lies.

Status

The March 1999 Report Card made the following recommendations. The status of each recommendation is described below the recommendation.

1. In August of 1998, Probus Consulting and Audit Services submitted to HC a report entitled: Report of the Review of the Access to Information Process—Therapeutics Products Program, Health Canada. That study made many sensible recommendations for solving HC's ATI problems. The Office of the Information Commissioner endorses (with some modifications) recommendations 1-5, 10-14, and 16-19 of that study.

Response: The status of the recommendations is provided under the specific recommendation below.

2. However, experience in other institutions shows that it is unusual for an ATIP group, with decision-making authority, to be located within the operational area which receives the bulk of access requests. While there is, in HC's case an obvious need for scientific expertise, there is also an arguably greater need for objectivity in reviewing records for possible exemptions. The tests for exemption are objective and arguments for secrecy should be readily apparent even to non-experts—if not, chances are the exemptions are being applied in an overbroad fashion. HC must avoid entrenching its past tendencies to administer the access to information law in a way most hospitable to third-party firms.

Response: The HC Coordinator stated that the TPP operational area does not have decision-making authority under the **Access to Information Act**. The TPP ATI Group only makes recommendations to the decision-maker(s) who are located in the Access to Information Centre, Policy and Consultation Branch.

3. HC's senior management should retain an organizational conflict interest specialist to work with the ATI Coordinator, and an appropriate official from TPP—attended by a senior official of HC's management—to resolve differences, and to clarify and define the roles and inter-unit relations of the ATI Unit and TPP's ATI Unit. (From Probus Recommendation 3, 4 & 5.)

Response: Although it might have been relevant at the time, the recommendation is no longer relevant from the HC Coordinator's or the TPP point of view. Now the entire Department uses the same ATI processing model and virtually all requests are processed within the time requirements of the Act.

4. The ATI Coordinator, while soliciting input from TPP, should take the lead in defining and documenting ATI request processing, clearly defining the roles of each unit at every step. (From Probus Recommendation 1.)

Response: A project is underway to develop the procedures and operating standards for ATI processing in the ATI Centre as well as in OPIs. A consultant was hired, the approach has been scoped out and the project is due for completion by March 31, 1999. Up to $50,000 has been set aside for the project.

5. The ATI Coordinator should develop, in consultation with TPP, a framework of policies and standard operating procedures for the ATI process at HC. (From Probus Recommendation 2.)

Response: This recommendation is covered in the response to recommendation 4.

6. HC should adopt a policy of openness regarding the rationale for its position when negotiating severances with third parties. (From Probus Recommendation 10.)

Response: The Coordinator and TPP ATI officials agree that openness with third parties is extremely important and are always looking for ways to improve the situation. The improved third party guide now being developed (see response to next recommendation) will provide an even better starting point for working together with third parties.

7. Using the TPP'S ATI Unit's third-party guide as a base, the ATI Coordinator should produce a guide suitable for wide distribution to third parties. This guide should also be approved by Legal Services. (From Probus Recommendation 11.)

Response: The current Guide is being updated. The target for completion is March 31, 2000.

8. TPP'S ATI Unit should make the clarification of all requests with the requester a standard step where there is a possibility that clarification will allow faster processing. (From Probus Recommendation 12.)

Response: Clarification procedures are in place. The HC Coordinator's Office will frequently contact the requester for clarification and any results will be noted for TPP. If TPP wants to further clarify the request, TPP must provide the results to the HC Coordinator's Office. The TPP is the only OPI group that is allowed to contact the requester for clarification. Complex requests are often clarified by a three-way conference call with the requester, the program area and the ATI Centre.

9. Under the guidance of the coordinator, TPP's ATI Unit should charge fees in accordance with the ATI Act. (From Probus Recommendation 13.)

Response: The prior practice was not to charge fees for requests that were processed beyond the Act's statutory time requirements. Now that virtually all requests are processed within the required time requirements, fees are charged in accordance with the Act. In the case of TPP, only a recommendation on fees to be charged is made. The ATI Centre does the actual charging of fees.

10. Under the guidance and supervision of the coordinator, TPP's ATI Unit should, when the backlog is reduced, claim appropriate extensions. (From Probus Recommendation 14.)

Response: Extensions are now taken whenever necessary.

11. TPP'S ATI Unit should eliminate the review by the senior reviewer (TPP, ATI Unit) of the information selected by the 1st reviewer as requiring third-party notification. (From Probus Recommendation 16.)

Response: TPP does not agree with this recommendation. Their view is that the second review function is an important part of the review process for what are often very complex files. The second review is considered a part of the team-based approach recommended in recommendation 19. The second review function also has other benefits such as a final check that all relevant records have been located and processed. The HC Coordinator's position is that since the Act's time requirements are now being met, and the second review can only improve the overall record review process, second review should be retained. If the Act's time requirements are met then this should not be a problem.

12. The coordinator should set up a database within TPP'S ATI Unit. This system, for internal use, would include ATI precedents and legal opinions, and could be used for rapid communications to third parties and to justify positions. Preferably, this need, can be met with the new computer system. (From Probus Recommendation 17.)

Response: The search capability of the ATIP flow System will find ATI case precedents, legal opinions and so on.

13. TPP'S ATI Unit should make more use of electronic and CD-ROM databases in order to more quickly identify information in the public domain. (From Probus Recommendation 18.)

Response: Extensive access to electronic databases is now available in TPP and the capability will be expanded in the ...

14. TPP'S ATI Unit should maintain its Internet access and its access to General Query Language for TPP databases. (From Probus Recommendation 19.)

Response: This has been done.

15. Selected staff of the TPP'S ATI Unit should be provided with Internet search courses in order to speed up information searches. (From Probus Recommendation 20.)

Response: This has been done.

16. TPP'S ATI Unit should be provided with electronic (read-only) access to bureau LANs in order to speed up the processing of product monograph requests. (From Probus Recommendation 21.)

Response: Since all product monographs are now completed on time this is no longer an issue.

17. TPP should appoint a Head of TPP'S ATI Unit or relocate two of the current Corporate, ATI Unit's Assistant Coordinators to TPP's ATI Unit. This could provide a link between the ATI Coordinator and TPP, and would give that unit ready access to persons with delegated authority, which could hasten some procedural steps. These assistant coordinators should continue to report directly to the ATI Coordinator as should the Head of TPP's ATI Unit. (From Probus Recommendation 22.)

Response: The TPP ATI Unit has been relocated to the Management Services Area within TPP. A Unit Head has been appointed. The TPP ATI staff has ready access to staff with delegated authority. Now that the compliance rate with statutory time requirements is high, this recommendation does not need to be pursued.

18. The coordinator should oversee the development of training materials and procedures for training new staff in TPP'S ATI Unit. (From Probus Recommendation 23.)

Response: Training materials and procedures for training new staff in TPP are now in place for training new staff in TPP's ATI Unit.

19. TPP'S ATI Unit should adopt a team-based approach to processing its ATI requests. However, the team approach does not work well in some other institutions and it should be carefully evaluated. (From Probus Recommendation 24.)

Response: TPP's view is that a traditional team-based approach is used. TPP works as a team where each person works at their main task and fills in for others when needed. The second review function is an important part of the team approach.

20. TPP should require each Bureau to appoint a senior officer, preferably reporting to the Director, to oversee the identification and remittance of all Bureau files in response to TPP ATI Unit's requests. (From Probus Recommendation 25.)

Response: A list of Bureau contacts has been established. A document that indicates the responsibilities of the Bureau contacts should be completed by January 31, 2000.

21. The coordinator, in conjunction with TPP'S ATI Unit, should prepare a short description of the responsibilities of the TPP's Bureau ATI contacts. (From Probus Recommendation 26.)

Response: This is the responsibility of the TPP ATI Unit. The HC Coordinator has offered assist in the finalization of the document.

22. The DG, TPP should communicate to all TPP staff to remind them of the need to provide all relevant information to TPP'S ATI Unit in a timely fashion in response to ATI requests through TPP Bureau ATI contacts. (From Probus Recommendation 27.)

Response: This recommendation is not as relevant since most requests are responded to within the Act's time requirements. There are plans for the DG to send a memo to all staff in the near future informing them of the new Bureau contacts system and the responsibilities of these individuals.

23. TPP should continue to increase the volume of information made available outside the ATI process. (From Probus Recommendation 28.)

Response: The Department is making extensive use of its website to disclose information. Information about programs, products and projects, as well as the minutes of external consultations and expert meetings, are available

24. The coordinator should ensure that the new computer tracking system will generate the work statistics reports required by TPP's ATI Unit, in a suitable format designed to eliminate manual generation of work statistics. (From Probus Recommendation 29.)

Response: ATIP flow was implemented on April 1, 1999 and generates statistical reports. Some further custom reports may be developed.

What follows are additional recommendations not drawn from the probus report:

25. The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout Health Canada. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

Response: Up to $1,000,000 was allocated to resolve the backlog of deemed refusal requests and to develop and implement other improvements to the ATI operation. The Coordinator states that he has ready access to senior managers in the Department at all levels. The Coordinator states that he has the direct support of Health Canada management up to and including the Deputy Minister. The Coordinator has been making annual presentations on ATI to Branch Executive Committees to report on the status of the program and to obtain cooperation.

26. The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The delegation has not been changed (although the Department is now in substantial compliance with the Act).

27. HC should start making use of extensions under section 9, and OPIs (including field offices) should be trained to identify records that would justify a valid extension. Further, OPIs should contact the ATI office without delay to indicate the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. If the ATI office is aware of the need to extend, within the initial 30 days, a valid extension can be taken if the appropriate notice is sent on time.

Response: The number of extensions has increased substantially.

28. Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: The processing model has not changed. Staffs are now complying with the model. An information sheet, in both narrative and chart form, is included with every record search that goes out to OPIs.

29. OPI-specific training (and information packages), with a focus on timelines and other considerations, should be developed, and training sessions given.

Response: A consultant has conducted training as follows since April 1, 1999:

June 22, 1999 - 24 participants
June 30, 1999 - 22 participants
September 16, 1999 (French language) - 13 participants
October 20, 1999 - 26 participants
October 21, 1999 - 13 participants
Total participants so far this fiscal year: 96
A further course is planned for December 8, 1999 (for Health Programs and Promotion Branch) - 8 participants have registered

Further training is planned for early 2000. Courses are also offered "on demand".

30. If a request is clarified or modified, the ATI unit should confirm, in writing, its understanding of the revised request—when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record. The date clarified becomes the effective date of the request, and the requester should be informed.

Response: This procedure is always followed.

31. If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

Response: The procedure is followed as of November 1999 by sending a "letter of regret" to the requester.

32. If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

Response: This will be part of the standard process in the future although the HC Coordinator does not believe that the circumstances will arise in the future

33. Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

Response: The HC Coordinator stated that this recommendation remained under active consideration (although no activities in pursuit of the recommendation are planned).

34. Come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2000.

Response: Health Canada will be in substantial compliance for access requests received after April 1, 1999.

35. Where possible, the ATI office should provide partial response releases for portions of records not involved in 3rd party or other consultations.

Response: This procedure is followed whenever possible.

36. Approach the overall delay problem by establishing milestones to reach pre-set targets for improved performance (i.e. move to a project management mode).

Response: A month by month plan was developed to eliminate the deemed refusal backlog of access requests. At the time of the Report Card 154 requests were identified in a deemed refusal status. As of November 1999 the backlog was eliminated.

37. ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

Response: This recommendation is not being pursued.

38. An information sheet, clearly showing expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: This recommendation has been adopted (see recommendation 28).

39. Health Canada should come into immediate compliance with the third-party consultation timeframes set out in sections 27 and 28 of the Access to Information Act.

Response: A number of measures are in place to report on and manage potential delays to the Act's time requirements set out in sections 27 and 28 of the Act. The ATIP flow System will alert the analyst to a potential time delay situation. The analyst is expected to develop a plan to resolve the problem. If the problem persists until two days before the due date, the analyst will involve the HC Coordinator for resolution.

40. The delegation order now in force (since April 5, 1995) gives routine administrative responsibilities to the position of Assistant Access to Information Coordinator; authority for most exemptions to the Access to Information Coordinator, and authority over some exemptions—sections 14, 15, & 21—to the Director General, Health Policy & Information Directorate. The DM has a few vested responsibilities—e.g. subsection 20(6). It does not, however, make it clear who has the responsibility for decision-making under the Act. In practice, in all but the most straightforward cases, the responsibility seems to be a collective one. It should be made explicit where the responsibility for decision-making under the Act lies.

Response: The delegation order has not been changed. The view of the HC Coordinator is that it is clear that he has delegated authority under the Act to make decisions. He will exercise the delegated authority usually when in receipt of a recommendation and work on a cooperative basis to revise the recommendation if necessary.

41. TPP's new procedures and guidelines should be given to the ATI Unit. These can be reviewed, and perhaps used as a base to write processing procedures pertaining to all ATI areas. Clear instructions should be include the appropriate use of subsection 9(1). All ATI staff should be fully knowledgeable about the treatment of requests, especially those that involve a large number of records, or a search through a large number of records. Detailed third-party procedures should be established and followed.

Response: The ATI Centre has received copies of every guideline and procedures produced by TPP including operational procedures for claiming subsection 9(1) and third party review procedures.

42. Caution should be taken to ensure that procedures do not fast-track routine or "easy" requests to the detriment of the more complex and/or difficult requests.

Response: Almost all requests are processed on time therefore the recommendation is not relevant. As a practice, the "easy" requests are processed to respond quickly to the requester.

43. The coordinator should use the ATIP flow system's reporting capabilities to monitor OPI turnaround times. Problematic areas should be reported to Senior Management.

Response: The situation is monitored via the ATI flow System. The system has extensive OPI search capabilities and can produce numerous special reports. However, OPI turnaround times are not a problem at the present time.

44. Remove Public Affairs from the approval chain and deal with that office in parallel.

Response: Only those requests that require communications input are referred to Public Affairs. This represents only 5-10% of the requests received. Public Affairs does not approve decisions on a request.

45. Give the ATIP Coordinator a specific budget for which he is responsible and accountable.

Response: The Branch that the HC Coordinator is located in does not provide each Unit with a budget. Only detailed expenditure reporting is tabulated by Unit. The Branch is being reorganized and a Unit budget is under consideration for 2000/2001.

A copy of the statistical questionnaire is presented on the following page.

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes in relation to official requests made under the *Access to Information Act*				
Part A:	**Requests carried over from the prior fiscal period.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
1.	Number of requests carried over:	311	477	313
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	234	398	240
Part B:	**New Requests — Exclude requests included in Part A.**	**April 1/97 - March 31/98**	**April 1/98 - March 31/99**	**April 1/99 - Nov. 30/99**
3.	Number of requests received during the fiscal period:	1,114	972	903
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	364	400	578
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed?*	367	350	7
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond *where no extension was claimed?*			
	1-30 days:	178	172	4
	31-60 days:	82	57	3
	61-90 days:	35	39	0
	Over 91 days:	72	82	0
5.	How many were extended pursuant to section 9?	44	44	187
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	6	8	118
6.B	How many exceeded the extended time limit?	38	11	8
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?			
	1-30 days:	10	4	3
	31-60 days:	6	3	3
	61-90 days:	4	3	1
	Over 91 days:	18	1	1
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?			**13**

Privy Council Office
(PCO)

Summary

The efforts of the PCO to reduce the number of access requests that were in deemed refusal status met with success. Substantially all of the requests received in 1999/2000 have been processed within the timelines of the **Access to Information Act**.

In the 1999 Report Card the PCO received a grade of F with a 45.1% (correct per cent is 38.9%) request to deemed-refusal ratio for requests received from April 1, 1998 to November 30, 1998. For the complete 1998/1999 fiscal year, the ratio was 47.1% (197 requests received as a ratio of 44 and 29 requests answered beyond the Act's time requirements and 21 requests carried over to the next year in a deemed refusal situation). For requests received from April 1, 1999 to November 30, 1999 the ratio improved remarkably to 3.6% (196: 5, 1, 1). The PCO is to be congratulated on its achievement in reducing the deemed refusals to a negligible number and on eliminating the backlog of unanswered access requests.

The success of the work at the PCO to reduce the number of deemed refusal requests appears to stem from a determination on the part of the Deputy Head and senior management to place a high priority on meeting the timeline requirements of the Act. Although the approval process has been modified in part, the delegation and approval process remain essentially the same.

The ATI Coordinator did not take a project management approach to the implementation of measures to reduce the number of deemed refusals. Instead a number of independent initiatives were undertaken to come into compliance with the time requirements of the **Access to Information Act**. These measures have resulted in success at eliminating the delays. It will be of interest to see if the situation can be maintained over the longer term in the current delegation and approval process.

The implementation of the ATIP flow System in the PCO will enable the ATI Office to be proactive. The system will allow ATI Officers to manage timelines and address potential problems rather than waiting for time delay problems to develop. The system will also provide factual information on the planned verses actual time taken to complete the various stages of the process to respond to access requests.

Recommendations

- PCO should continue to devote the resources and effort necessary to maintain its good performance in meeting the time requirements of the **Access to Information Act**.
- PCO should consider further elimination where possible of the two stages OPI search and records review.
- PCO should continue careful tracking of completion times for the various stages of the access process.
- The head should give written direction that response deadlines should not be missed solely to complete the senior approval process.

- Performance contracts with operational managers should require compliance with internal and legislated response deadlines.
- A less complex and diffused delegation order should be adopted wherein the coordinator, rather than an operational official, is given authority to fully process, apply exemptions and answer access requests.
- ATI training should be mandatory for all new managers and for existing managers on a refresher basis.

Status

The March 1999 Report Card made the following recommendations. The status of each recommendation is described below the recommendation.

1. The coordinator is directly responsible for ensuring compliance with the **Access to Information Act**, and should take a strong leadership role in establishing a culture of compliance throughout PCO. Such a role requires the unwavering support and endorsement of the Minister and the Deputy Minister.

Response: The Clerk wrote to all employees at PCO on May 25, 1999 to express a determination to meet the Act's time requirements. The ATI Coordinator has briefed Senior Management and the ADM responsible for Corporate Services has a commitment to meeting the Act's statutory time requirements in her performance objectives. The ADM is informed routinely on the status of requests so that action can be taken to avoid delays

2. The coordinator should be directed by the Minister, in writing, to exercise the delegation to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The ATI Coordinator feels that the recommendation is moot since PCO is in substantial compliance.

3. PCO should start making use of extensions under section 9, and OPIs (including field offices) should be trained to identify records that would justify a valid extension. Further, OPIs should contact the ATI office without delay to indicate the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. If the ATI office is aware of the need to extend, within the initial 30 days, a valid extension can be taken if the appropriate notice is sent on time.

Response: The tasking memo to OPI's makes this requirement clear. The ATI Office also follows up with the OPI's on day 3 of the time allotted for the OPI records search.

4. Allotted turnaround times should be tightened up, with some approval processes dropped or performed simultaneously. An information sheet, clearly showing the expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: The tasking memo has specific time requirements and a chart is provided on the time allocated for each step in the access request process. (A copy is available with the background material.)

5. OPI-specific training (and information packages), with a focus on timelines and other considerations, should be developed, and training sessions given.

Response: A number of training activities have been conducted or are planned. (A list is available with the background material).

6. If a request is clarified or modified, the ATI unit should confirm, in writing, its understanding of the revised request—when the original wording of a request does not provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution with a reasonable effort to identify the record. The date clarified becomes the effective date of the request, and the requester should be informed.

Response: There is a standard letter sent that describes the modified or clarified request and provides the new date of receipt of the access request. (A copy of the letter is available in the background file).

7. If an extended date will not be met, the ATI office should routinely contact the requester to indicate it will be late, to provide an expected response date and of the right to complain to the Information Commissioner. This will not impact the deemed-refusal status once the extension date is missed; however, it will alleviate some of the requester's frustration and perhaps avert a complaint.

Response: The ATI Office does not believe this situation applies, but will continue its practice of routinely contacting requesters on the status of files.

8. If an outstanding request is almost one year old, the ATI office should notify the requester about section 31, the one-year limitation on the right to complain.

Response: If the situation does arise, the PCO will notify the requester.

9. Performance contracts with operational managers should contain consequences for poor performance in processing access requests.

Response: The ATI Office does not know if this recommendation has been discussed. The Office has not made any proposals on the subject.

10. Come into substantial compliance with the Act's deadlines no later than March 31 of 2000.

The Office is in substantial compliance with the deadlines as of November 15, 1999 for requests received in 1999/2000. The backlog is eliminated and turnaround time has been improved on the few late files.

11. Where possible, the ATI office should provide partial response releases for portions of records not involved in 3rd party or other consultations.

Response: This procedure is followed where possible.

12. Approach the overall delay problem by establishing milestones to reach pre-set targets for improved performance (i.e. move to a project management mode).

Response: Although the PCO ATI Office did not take this approach, the Office is confident that the measures taken at PCO will result in substantial compliance for the access requests received in this fiscal year.

13. ATI training should be mandatory for all new managers as part of their orientation and for all managers on a refresher basis.

Response: The ATI training will be part of a training program for new PCO staff that will be implemented in the Spring 2000. The ATI Office believes all staff, not only managers, require ATI training. The Clerk strongly supports a new orientation program including an ATIP portion for all PCO employees.

14. An information sheet, clearly showing expected turnaround times for each stage in the access process, should be developed. This might help those not familiar with the request process to understand the tight timelines.

Response: An information sheet has been developed and is in use.

15. The delegation order now in force (since October 23, 1996) and the procedures thereunder are needlessly complex and diffused. The delegation should be to a single official, preferably the coordinator, whose full-time job it is to fully administer the access law, invoke all exemptions and answers all requests. Moreover, the delegated official should be instructed in writing by the Prime Minister, to answer requests within deadlines whether or not the senior approval process has been completed.

Response: The delegation order remains unchanged. The Coordinator believes that it is clear and understood. The Coordinator stated that because the delegation order is not the cause of delay, therefore PCO does not intend to change the order.

16. Consistent with more delegated authority, the coordinator should be classified at a more senior level and placed closer to the Clerk in the PCO hierarchy.

Response: The Coordinator has one position between her and the Deputy Head.

17. OPIs should undertake the first reviews of requested records and provide the records to ATIP with suggested severances.

Response: While this may be done on a case by case basis depending on the OPI knowledge and experience with the Act, the ATI Office does not believe that it should be a general way of processing an access request. The Coordinator feel that this method is not suitable for PCO and in fact may cause delays.

18. Covering memoranda to OPIs should require immediate contact with the ATI office if the request involves a large number of records, or a search through a large number of records. The OPI might not be aware that this could indicate a valid reason for an extension—but only if the ATI office is notified and can send the appropriate notice on time.

Response: The tasking memo, training and follow-up by the ATI Office all support this objective.

19. Since specification information for new computer tracking system to be established in the ATI office has not been provided, we cannot assess the capabilities. For information purposes, we are listing the features of the ATIP flow System from MPR & Associates. PCO's new system should match the benefits of the ATIP flow program:

- Is year 2000 compliant.
- Calculates due dates, days allowed and the number of days taken.
- The automated correspondence feature transparently extracts and merges information into word-processing software.

20. Confidential text marking ensures requester confidentiality when uploading to CAIR.

- Electronic case history.
- Search options on applicant, full text, OPI, actions, etc.
- Standard reports include: active requests, status, and workload reports including the last action, progress report, on-time trends, BF by officer, annual statistical report and more.
- Allows extensive trend analysis.
- Captures annual report statistics automatically as the request is processed.

Response: The ATIP flow System was recently implemented.

19. Paper processes should be automated as much possible.

Response: The ATI Office did not understand what processes were subject to this recommendation.

20. Departmental policies and procedures are outdated and need to be updated.

Response: The ATI Office is working on an Officer's Handbook. The target for completion is March 31, 2000.

21. Paper processes should be automated as much as possible.

The Coordinator believes that because of ATI flow paper processes are for the most part automated.

22. Other comments by the Coordinator:

The Coordinator believes that the number of deemed refusal requests has been reduced to a negligible number for the following reasons:

- a determination to meet the deadlines and a more proactive approach throughout PCO
- streamlining opportunities
- records management improvements
- no time spent dealing with deemed refusal complaints
- ATIP flow provides a discipline to the process and provides information that enables the ATI Office to be proactive about potential delay problems
- significant additional resources of a project officer for one year and three additional FTE's

- regular reviews of files with officers
- elimination of the backlog leading to further efficiencies in not dealing with delay complaints
- additional training across the organization
- specific cases where procedural changes have resulted in more timely processing.

The Coordinator provided the following general comments about the Report Card's Sources of Delay:

1. Extensions poorly managed or not taken

The PCO has always taken extensions, but is mindful of recent OIC/TBS guidance in this matter. The ATI Office has criteria in place to identify the situations where an extension should be considered. (Copy with the background file).

The PCO ATI Office believes that the Office is handling up front work on requests in a more effective way by clarifying, providing notifications and opening a dialogue with the requester at the start of the process where applicable. There is also consistency with the application of fees for photocopying.

OPI contacts have been established in each Division (usually an office Manager) who is responsible for keeping track of the request file. This allows the file to be retrieved at any time. The OPI operational contacts know the internal timelines now because the "tasking memo" from the ATI Office clearly states all timing requirements.

These steps mean that the ATI Office has adequate time within the Act to claim any time extensions that may be allowed.

2. Application and review of exemptions/exclusions

The PCO ATI Office believes that the PCO method of interacting with the OPI is a better way of handling requests for their organization. The ATI Office reviews the records and provides the OPI with a recommendation – a two step process with the OPI.

3. Computer tracking system and use of technology

The ATI Office implemented the ATIP flow System in October 1999. This has eliminated the need for manual reports and the time can be spent elsewhere.

4. Inadequate awareness

Briefing sessions have been completed. (A list is in the background file).

The Clerk of the POC has determined that there will be an orientation training program for new staff at PCO. The ATI Office will provide a session on the **Access to Information Act** as part of the training program. The target for implementing the orientation training is Spring 2000.

The Officer's Handbook is being updated. The target for completion is March 31, 2000.

5. Inadequate Information Management

There are a number of PCO Information Services initiatives to improve records management.

Information Services is implementing RDIMS, a computerized system for tracking paper files. Additional resources were provided to the Records Management Office to eliminate the backlog of filing. A one-year project was established with a resource person from the Archives to review the records management practices in the PCO Secretariats, in addition to work underway in the Records Office. Turnaround time for record searches has improved significantly.

6. Inadequate resources

The request for resources to assist OPIs with clerical and photocopying work associated with the processing of access requests has been approved. Three more staff have been allocated to the ATI Office. There is an additional resource in Counsel, and a Project Officer in the ATI Office for this fiscal year.

A copy of the statistical questionnaire is presented on the following page.

Questionnaire for Statistical Analysis Purposes
in relation to official requests made under the *Access to Information Act*

Part A: Requests carried over from the prior fiscal period.		April 1/97 - March 31/98	April 1/98 - March 31/99	April 1/99 - Nov. 30/99
1.	Number of requests carried over:	93	92	54
2.	Requests carried over from the prior fiscal — in a deemed refusal situation on the first day of the new fiscal:	51	57	21

Part B: New Requests — Exclude requests included in Part A.		April 1/97 - March 31/98	April 1/98 - March 31/99	April 1/99 - Nov. 30/99
3.	Number of requests received during the fiscal period:	217	197	196
4.A	How many were processed *within* the 30-day statutory time limit?	68	62	110
4.B	How many were processed beyond the 30-day statutory time limit *where no extension was claimed*?	65	44	5
4.C	How long after the statutory time limit did it take to respond *where no extension was claimed*?			
	1-30 days:	16	22	5
	31-60 days:	7	5	0
	61-90 days:	5	6	0
	Over 91 days:	37	11	0
5.	How many were extended pursuant to section 9?	60	37	47
6.A	How many were processed *within* the extended time limit?	8	8	46
6.B	How many exceeded the extended time limit?	52	29	1
6.C	How long after the expiry of the extended deadline did it take to respond?			
	1-30 days:	5	10	1
	31-60 days:	1	11	0
	61-90 days:	6	3	0
	Over 91 days:	40	5	0
7.	As of November 30, 1999, how many requests are in a deemed refusal situation?			1

RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT

du

Commissaire à l'information du Canada

Conformément au paragraphe 39(1) de la
Loi sur l'accès à l'information

Observation des délais prévus

Mai 2000

TABLE DES MATIÈRES

		Tab / Page
Avant-propos du Commissaire		1
Sommaire		2
Développement des ressources humaines Canada (DRHC)		
		Page
A.	**RAPPORT — Janvier 2000**	
I.	**Glossaire**	1
II.	**Contexte**	3
III.	**Normes de notation**	3
IV.	**Données statistiques**	5
	1. Demandes	5
	2. Plaintes —Présomptions de refus	7
	3. Bureau de l'AAI — Personnel	7
	4. Bureau de l'AAI — Budget	7
	5. Temps accordé pour le traitement des demandes	7
V.	**Sources des retards**	8
	1. Pouvoir d'approbation	8
	2. Processus d'approbation	9
	3. Communications	9
	4. Secteurs opérationnels (BPR)	9
	5. Bureau de l'AAI	10
VI.	**Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards**	10
	1. Ordonnance de délégation	10
	2. Processus d'approbation	11
	3. Communications	11
	4. Secteurs opérationnels (BPR)	11
	5. Bureau de l'AAI	12
VII.	**Recommandations**	13
B.	**FONDEMENTS DU RAPPORT**	
I.	**Entrevue avec le coordonnateur de l'AAIPRP de DRHC- 10 décembre 1999**	13
II.	**DRHC — Questionnaire d'autovérification préalable à l'entrevue**	14
III.	**DRHC — Questionnaire de contrôle**	15
	Délégation de pouvoirs	15
	Bureau de l'AAI	17
	Demandes	25
	A. Bureaux de première responsabilité	27
	B. Services juridiques	28
	C. Affaires publiques et Communications	28
	D. Cabinet du ministre	28
	E. Cabinet du sous-ministre	29

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

		Page
	F. Autres secteurs	29
	LE BPR/LE PROGRAMME	29
	Frais	30
	ETP/Budgets de fonctionnement	30
IV.	**Autres renseignements de DRHC**	31

Transports Canada (TC)

		Page
A.	**RAPPORT — Janvier 2000**	
I.	**Glossaire**	33
II.	**Contexte**	35
III.	**Normes de notation**	35
IV.	**Données statistiques**	37
	1. Demandes	37
	2. Plaintes —Présomptions de refus	39
	3. Bureau de l'AAI — Personnel	39
	4. Bureau de l'AAI — Budget	39
	5. Temps accordé pour le traitement des demandes	40
V.	**Sources des retards**	40
	1. Pouvoir d'approbation	40
	2. Processus d'approbation	41
	3. Communications	43
	4. Secteurs opérationnels (BPR)	43
	5. Bureau de l'AAI	43
VI.	**Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards**	44
	1. Secteurs opérationnels (BPR)	45
	2. Examen des retards	45
	3. Communication non officielle	46
VII.	**Recommandations**	47
B.	**FONDEMENTS DU RAPPORT**	
I.	**Entrevue avec le coordonnateur de l'AIPRP de TC—9 décembre 1999**	48
II.	**TC — Questionnaire d'autovérification préalable à l'entrevue**	49
III.	**TC — Questionnaire de contrôle**	50
	Délégation de pouvoirs	50
	Bureau de l'AAI	52
	Demandes	53
	A. Bureaux de première responsabilité	55
	B. Services juridiques	55
	C. Affaires publiques et Communications	56

Transports Canada (TC)

		Page
	D. Cabinet du ministre	56
	E. Cabinet du sous-ministre	57
	F. Autres secteurs	57
	LE BPR/LE PROGRAMME	57
	Frais	59
	ETP/Budgets de fonctionnement	60
IV.	**Autres renseignements de TC**	60

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

	Page
Sommaire	63
Recommandations	64
État d'application des recommandations	65

Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

	Page
Sommaire	75
Recommandations	75
État d'application des recommandations	76

Ministère des affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)

	Page
Sommaire	81
Recommandations	81
État d'application des recommandations	82

Ministère de la défense nationale (DN)

	Page
Sommaire	91
Recommandations	92
État d'application des recommandations	93

Santé Canada (SC)

	Page
Sommaire	101
Recommandations	101
État d'application des recommandations	102

Bureau du Conseil privé (BCP)

	Page
Sommaire	113
Recommandations	113
État d'application des recommandations	114

RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT
du
Commissaire à l'information du Canada
en vertu du paragraphe 39(1) de la
Loi sur l'accès à l'information

Mai 2000

Avant-propos du Commissaire

L'an dernier, en 1999, nous avons adressé au Parlement des rapports spéciaux sous forme de « fiches de rendement » commentant la mesure du respect par six ministères des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Chacun des six ministères examinés a reçu une note d'échec parce que plus de 20 p. 100 des demandes de communication reçues n'avaient pas obtenu de réponse dans les délais légaux. (L'échelle de classement utilisée figure à la page 3.) En fait, les taux réels d'inobservation mesurés l'an dernier s'échelonnaient entre un maximum de 85,6 p. 100 à un minimum de 34,9 p. 100.

Les « fiches de rendement » de cette année sont réunies en un seul rapport. La première partie du rapport contient les résultats de deux examens complets des délais de traitement encourus dans deux nouveaux ministères; Transports Canada (TC) et Développement des ressources humaines Canada (DRHC). La deuxième partie regroupe les résultats d'examens de suivi portant sur les six ministères dont le rendement avait été examiné l'an dernier. Ce sont : Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), Santé Canada (SC), le ministère de la Défense nationale (DN), le Bureau du Conseil privé (BCP) et Revenu Canada, maintenant connu sous le nom d'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR).

À l'opposé des résultats peu reluisants de l'an dernier, cette année il y a plusieurs éléments positifs à signaler. Le plus important d'entre eux est le score parfait réalisé par DRHC. Au cours de la période de référence, chacune des demandes de communication reçues par DRHC a reçu réponse dans les 30 jours; il n'y a eu aucune demande de prorogation de délai. Cette preuve de respect pour le droit de la population canadienne à des réactions en bon temps constitue un exemple réussi de bon leadership, de gestion de qualité et de travail intense. DRHC mérite clairement des félicitations et nous les lui prodiguons sans réserve.

En outre, deux des ministères qui s'étaient mérité la note de « F » l'an dernier ont remonté leurs manches et offert un rendement remarquable. En effet, Santé Canada et le Bureau du Conseil privé ont tous deux mérité la note « A » cette année. Dans les deux cas, moins de cinq pour cent des demandes reçues ont connu des délais de traitement supérieurs à ceux prévus dans la loi. Ces ministères ont eux aussi investi les ressources et les efforts auxquels les invitait notre rapport de l'an dernier et se méritent donc nos louanges et notre gratitude.

Les quatre autres ministères dont les fiches de rendement avaient obtenu la note d'échec l'an dernier (CIC, ACDR, MAECI et DN) ont une fois de plus récolté des « F » cette année. Mais, même dans leur cas, il y a de bonnes nouvelles. Tous démontrent une amélioration marquée en regard des exercices précédents et tous ont mis en place des ressources et des processus qui vont selon nous leur permettre de respecter les délais légaux d'ici à la fin de l'année financière 2000/2001. Et, cette année, les scores du groupe d'échec se répartissent entre un maximum de 51,5 p. 100 et un minimum de 23,4 p. 100.

Durant l'année qui commence, le Bureau du commissaire à l'information va se faire une priorité d'aider Citoyenneté et Immigration Canada, l'Agence canadienne des douanes et du revenu, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et le ministère de la Défense nationale à respecter entièrement les délais de réaction prévus dans la Loi.

Les aspects positifs du rapport de cette année ne signifient pas la fin de la crise des délais affectant le système. À l'échelle pan-gouvernementale, on note un trop grand nombre de réactions en retard et de plaintes concernant des délai. Au cours du présent exercice, quelque 50 p. 100 des plaintes portaient sur des délais excessifs. De plus, le Commissaire à l'information n'a reçu que suffisamment de ressources pour examiner à fond la situation dans deux nouveaux ministères cette année. Même si, comme nous l'avons dit plus tôt, un d'entre eux (DRHC) s'est mérité un « A », l'autre (Transports Canada) n'a obtenu qu'un « F ». Combien y a-t-il d'autres ministères à mériter une note d'échec?

À cet égard, la présidente du Conseil du Trésor doit remplir son rôle pour s'assurer d'une application efficace et cohérente de la *Loi sur l'accès à l'information* dans l'ensemble du gouvernement. Le Conseil du Trésor doit entreprendre, de façon prioritaire, la récolte de statistiques appropriées pour permettre au Parlement et à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes de savoir quels ministères échouent dans leur responsabilité de fournir en bon temps des réponses aux demandes de communication.

C'est dire que le Parlement doit lui aussi se préoccuper du problème trop répandu de l'inobservation des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. En accès à l'information comme en justice, un délai équivaut à un déni. Les fiches de rendement et les rapports de suivi les concernant sont présentés comme autant d'outils destinés à faciliter le travail de surveillance exercé par les députés et les comités.

SOMMAIRE

I : NOUVELLES FICHES DE RENDEMENT :

Au cours du présent exercice 1999/2000, le Bureau du commissaire à l'information a examiné le rendement de deux ministères qui n'avaient pas encore subi cet examen, soit Développement des ressources humaines Canada et Transports Canada.

On s'est servi de la même échelle de classement que pour les examens effectués auparavant dans d'autres ministères, à savoir celle qui suit :

% de présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5 pour cent	Respect idéal	A
5-10 pour cent	Respect dans une large mesure	B
10-15 pour cent	Respect approximatif	C
15-20 pour cent	Respect médiocre	D
Plus de 20 pour cent	Signale rouge	F

Selon cette échelle, DRHC s'est mérité un « A » puisque zéro pour cent des demandes de communication reçues ont encouru des délais supérieurs aux échéances légales. Transports Canada n'a reçu qu'un « F » puisque 30,6 p. 100 des demandes reçues n'ont pas obtenu réponse à temps.

Transports Canada ne reçoit pas beaucoup de demandes de communication en comparaison d'autres ministères de taille semblable. Il devrait être possible pour ce ministère de respecter les délais prévus en restructurant et en simplifiant ses délégations, ses procédures et ses pratiques. Le problème des délais encourus à Transports Canada ne semble pas dû à un manque de ressources allouées à cette fonction.

II : RAPPORT DE SUIVI SUR LES FICHES DE 1998/1999

Contexte

Le Rapport annuel 1996/1997 relevait de graves problèmes de délais de traitement dans six ministères, soit Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), Santé Canada (SC), le ministère de la Défense nationale (DN), le Bureau du Conseil privé (BCP) et Revenu Canada, maintenant connu sous le nom d'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR). Le Rapport annuel 1997/1998 faisait état des initiatives de redressement entreprises par les ministères pour remédier à ce problème de délais.

En 1998/1999, des fiches de rendement ont été rédigées pour chacun de ces ministères. Les fiches servaient à évaluer ou à qualifier d'une note le rendement de chaque ministère en matière de respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Chacun des ministères a obtenu une note d'échec. Ce « F » signifiait qu'au moins 20 p. 100 des requêtes n'avaient pas reçu de réponse dans les délais légaux. Les pourcentages constatés de délais de traitement supérieurs aux délais prévus dans la loi s'échelonnaient pour les six ministères de 34,9 p. 100 à 85,6 p. 100 pour les huit premiers mois de l'année financière 1998/1999.

Les fiches de rendement ministérielles comprenaient également un certain nombre de recommandations pour chacun des six ministères au sujet de diverses façons de réduire le problème des délais. En novembre 1999, le Bureau du commissaire à l'information s'est penché sur le statut de ces recommandations dans chacun des six ministères. Des données statistiques ont également été recueillies pour rendre compte des progrès effectués dans la réduction du nombre de demandes de communication restées sans réponse au-delà des délais prévus dans la Loi. Ces données statistiques portaient sur le nombre de demandes au statut de présomption de refus pour les huit premiers mois de l'année financière 1999/2000. Un bref rapport a été préparé pour chaque ministère concernant le statut de chaque recommandation; chaque rapport comprenait des données statistiques sur les progrès réalisés dans la réduction des cas de présomption de refus.

Aperçu du statut des recommandations

En général, les ministères affichent certains progrès dans la mise en oeuvre des recommandations associées aux fiches de rendement. Chaque ministère a adopté une démarche légèrement différente pour tenter de réduire la proportion des demandes de communication qui se traduisent par une présomption de refus. Les mesures les plus efficaces à cet égard semblent avoir été les suivantes :

- La préparation d'un plan d'ensemble comprenant des jalons, des cibles, des tâches, des produits livrables et des responsabilités. Ceci permet de mesurer en termes quantitatifs et qualitatifs le rendement réel des personnes responsables des diverses tâches en cause. Ce facteur est particulièrement important puisque les bureaux de l'AAI dépendent dans bien des cas du travail d'autres sections de l'organisation.
- Une refonte de base du processus d'accès à l'information afin d'éliminer les dédoublements et les tâches n'ajoutant pas de valeur au processus.
- La mise en oeuvre et l'usage d'une technologie informatisée comme le système « ATIP*flow* » . En l'absence d'information factuelle et précise, il est difficile pour un coordonnateur de l'AAI de se tenir au fait d'éventuels problèmes de présomption de refus. Il est aussi difficile de comparer le rendement réel au rendement escompté en ce qui concerne les délais de traitement des demandes de communication reçues des BRP et des autres secteurs de l'organisation associés au processus d'accès à l'information.
- La réduction du nombre d'approbations requises pour les décisions concernant les demandes de communication, notamment lorsqu'une fonction de communication a été exercée à un stade antérieur de la chaîne d'approbation.

- L'ajout de ressources destinées à réduire l'arriéré de cas de présomption de refus ou à renflouer un bureau de l'AAI souffrant d'un sous-financement chronique face à une charge de travail croissante. Même si les ressources ont été augmentées dans certains bureaux de l'AAI afin de traiter l'arriéré de demandes de communication, les ressources supplémentaires sont, dans une certaine mesure, détournées vers le traitement de cette charge de travail croissante au lieu de servir à remédier, comme prévu, au problème des cas accumulés de présomption de refus.

Les mesures ci-dessus découlent directement des recommandations inscrites dans les fiches de rendement. De plus, tous les ministères ont mieux tiré parti de la disposition de prorogation de délai inscrite dans la Loi. Chacun des six ministères a également reçu des crédits supplémentaires en 1999/2000 ou demandé des crédits supplémentaires en 2000/2001 afin de mettre en oeuvre des mesures de remédiation au problème des cas de présomption de refus.

Recommandations de mise en oeuvre

Un certain nombre de recommandations inscrites dans les fiches de rendement (où la même recommandation avait été adressée aux six ministères) sont généralement restées lettre morte dans les ministères. La mise en oeuvre de ces recommandations est importante parce qu'un respect continu des délais prévus dans la Loi exige des changements permanents plutôt que de simples mesures ponctuelles. Ces recommandations sont les suivantes :

- La ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger le respect des délais internes et légaux de traitement des demandes de communication.
- La formation AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

Observations

Un certain nombre de ministères ont émis l'opinion qu'une dimension qualitative devrait être intégrée aux fiches de rendement. Le système de classement des fiches de rendement actuelles ne repose que sur le nombre de cas de présomption de refus en regard du nombre de demandes traitées dans les délais prévus. Le Bureau du commissaire à l'information se penchera sur le caractère avantageux ou non d'ajouter une composante qualitative à la démarche quantitative des prochaines fiches de rendement.

Les coordonnateurs de l'AAI rapportent que les fiches de rendement ont contribué à transformer la culture définissant les délais de réponse aux demandes de communication. Les BRP sont plus conscients des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information.* Chacun des ministères a rapporté une hausse effective ou planifiée de l'information statistique et de gestion nécessaire à la gestion du processus de demande de communication. En effet, l'élément clé qui manquait dans bon nombre de ministères était une activité routinière et cohérente de rapport de l'information transmise aux BRP et aux autres secteurs de l'organisation concernant les délais escomptés et réels de chaque étape du processus de communication. Sans ce type d'information, il est difficile de déceler d'éventuels problèmes liés aux délais prévus dans la Loi. Cette information permet également au coordonnateur de l'AAI d'adopter une approche proactive à l'égard d'éventuels problèmes de respect de ces délais.

Le Bureau du commissaire à l'information n'a accès à aucune information statistique d'ensemble sur l'étendue du problème des présomptions de refus dans les institutions couvertes par la *Loi sur l'accès à l'information.* Présentement, la seule information disponible provient soit des plaintes déposées au Bureau du commissaire concernant des délais, soit des rapports individuels effectués par les ministères dans le cadre des fiches de rendement. Le Secrétariat du Conseil du Trésor se penche actuellement sur les renseignements recueillis dans le rapport statistique annuel remis par chaque ministère au Secrétariat, afin de décider de modifications à instaurer ou non pour la période de référence 2000/2001. Si le Secrétariat n'instaure aucun changement, le Bureau du commissaire à l'information envisagera la récolte directe de statistiques annuelles au sujet du nombre de présomptions de refus et d'autres données statistiques précises. L'information ainsi recueillie aurait pour effet d'optimiser les rapports présentés au Parlement et à la population concernant le fonctionnement et de « l'état de santé » de la *Loi sur l'accès à l'information.*

Les progrès effectués dans la réduction des cas de présomption de refus dans les six ministères à avoir reçu une fiche de rendement en mars 1999 ont eu pour effet de réduire le nombre de plaintes pour présomption de refus déposées contre ces ministères. Le tableau suivant illustre le nombre de plaintes pour présomption de refus déposées au Bureau du commissaire à l'information pour chacun des six ministères en cause. La réduction du nombre des plaintes pour présomption de refus illustre une tendance positive.

Ministère	**Plaintes 1998-1999**	**Plaintes avril-nov. 1999**
Citoyenneté et Immigration	67	75
Affaires étrangères et Commerce international	29	12
Santé	309	3
Défense nationale	176	44
Bureau du Conseil privé	37	0
Revenu Canada (Agence des douanes et du revenue du Canada_	66	11

Évidemment, il ne suffit pas de bonnes intentions pour réduire l'incidence des cas de présomption de refus. La preuve de l'efficacité des mesures tient aux résultats des initiatives adoptées pour remédier au problème. Les tableaux suivants regroupent des données statistiques sur les résultats des mesures adoptées par les ministères pour réduire le nombre de cas de présomption de refus.

Pourcentage des demandes de communication au statut de présomption de refus

Ministère	1997/98	1998/99	avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	82,9	38,6	23,4
Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada	116,3*	93,6	51,5
Affaires étrangères et Commerce international	84,2	36,1	27,6
Santé	71,4	61,8	3,1
Défense nationale	95,3	54,7	38,9
Bureau du Conseil privé	50,9	47,1	3,6

*Ces chiffres dépassent 100 p. 100 parce que l'addition du nombre de demandes demeurant en statut de présomption de refus à la fin de l'année au nombre de demandes en statut de présomption de refus complétées au cours de l'année donne un nombre supérieur à celui des demandes de communication reçues au cours de l'année financière.

Les pourcentages inscrits dans le tableau précédent peuvent être légèrement surévalués pour les deux années financières complètes dans les cas où une demande a été en traitement durant plus d'un an et en situation de présomption de refus à la fin de l'année de référence.

Le tableau suivant met en parallèle les ratios de présomptions de refus en 1998, selon la fiche de rendement 1999 de chaque ministère, et ceux correspondant à la même période de référence en 1999.

Pourcentage de présomptions de refus au cours d'une période de huit mois

Ministère	avril-nov. 1998	avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	48,9	23,4
Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada	85,6	51,5
Affaires étrangères et Commerce international	34,9	27,6
Santé	51,2	3,1
Défense nationale	69,6	38,9
Bureau du Conseil privé	38,9	3,6

La tendance observée dans les six ministères va clairement dans la bonne direction. On note particulièrement les résultats exemplaires obtenus à Santé Canada et au Bureau du Conseil privé.

Dans les fiches de rendement publiées en avril 1999, le Commissaire à l'information a adopté une norme servant à mesurer le respect par chaque ministère des délais prévus : le pourcentage de demandes reçues qui aboutissent à des présomptions de refus. La norme de classement est la suivante :

% des présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5 pour cent	Respect idéal	A
5-10 pour cent	Respect dans une large mesure	B
10-15 pour cent	Respect approximatif	C
15-20 pour cent	Respect médiocre	D
Plus de 20 pour cent	Signale rouge	F

Si les six ministères étaient notés pour la même période en 1999/2000 que celle couverte par leur fiche de rendement 1999, ils obtiendraient les notes suivantes :

Mise à jour des notes des fiches de rendement

Ministère	avril-nov. 1998	avril-nov. 1999
Citoyenneté et Immigration	F	F
Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada	F	F
Affaires étrangères et Commerce international	F	F
Santé	F	A
Défense nationale	F	F
Bureau du Conseil privé	F	A

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

A. RAPPORT — Janvier 2000

I. Glossaire

Coordonnateur de l'AAI :
Conformément à la politique établie, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Ce dernier est chargé de la réception des demandes de communication. Le responsable de l'institution peut également lui déléguer le pouvoir de percevoir des droits, de réclamer des prorogations, d'envoyer des avis et de revendiquer des exceptions. La portée des pouvoirs du coordonnateur varient d'une institution à l'autre.

Conclusions relatives aux plaintes :

- Fondées — Plaintes fondées, mais pas réglées, pour lesquelles le Commissaire a demandé au demandeur de consentir à ce que l'affaire soit déférée à la Cour fédérale.

- Réglées — Plaintes fondées réglées par une mesure corrective jugée satisfaisante par le Commissaire.

- Non fondées — Plaintes jugées non fondées.

- Abandonnées — Plaintes abandonnées, à la demande du plaignant, avant le règlement final de l'affaire.

Présomption de refus :
10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Prorogation de délai :
9.(1) Le responsable d'une institution fédérale peut proroger le délai mentionné à l'article 7 ou au paragraphe 8(1) d'une période que justifient les circonstances dans les cas où :

a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande;

b) les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai;

c) avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1). Dans l'un ou l'autre des cas prévus aux alinéas *a), b)* et *c),* le responsable de l'institution fédérale envoie à la personne qui a fait la demande, dans les trente jours suivant sa réception, un avis de prorogation de délai, en lui faisant part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information; dans les cas prévus aux alinéas *a)* et *b),* il lui fait aussi part du nouveau délai.

Avis de prorogation au Commissaire à l'information :
9.(2) Dans les cas où la prorogation de délai visée au paragraphe (1) dépasse trente jours, le responsable de l'institution fédérale en avise en même temps le Commissaire à l'information et la personne qui a fait la demande.

BPR : Bureau de première responsabilité ou un endroit au Ministère responsable du sujet dont traite la demande d'accès.

En suspens :
Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.

- En suspens auparavant — Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice antérieur et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (l'exercice indiqué sur le diagramme à secteurs).

- En suspens à la fin de l'année — Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé à la fin de la période visée par le rapport (l'exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.

Temps de traitement :
Le temps qu'on a pris pour mener à bien chaque étape du processus d'accès à l'information, à partir de la date à laquelle la demande de communication a été reçue jusqu'au moment où une réponse finale est fournie.

Tiers :
Dans le cas d'une demande de communication de document, personne, groupement ou organisation autres que l'auteur de la demande ou une institution fédérale.

Lignes directrices du Conseil du Trésor :
« La *Loi sur l'accès à l'information* part du principe que le responsable de chaque institution fédérale doit assurer, dans son milieu, le respect de cette *Loi* et prendre les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la *Loi* dans l'ensemble du gouvernement. C'est le président du Conseil du Trésor qui remplit ce rôle.

L'une des responsabilités légales du ministre désigné consiste à rédiger les directives nécessaires à la mise en oeuvre de la *Loi sur l'accès à l'information*, et de son règlement et de les diffuser auprès des institutions fédérales. La politique contenue dans le présent volume constitue les directives dont il est question dans la Loi, et elle établit, de concert avec la *Loi* et les règlements visés, les exigences minimales auxquelles doivent se soumettre les institutions qui y sont assujetties. Les lignes directrices visent à fournir une interprétation des exigences et à orienter la mise en oeuvre de la Loi, des règlements et de la politique. »

II. Contexte

Le Commissaire à l'information du Canada a reçu un nombre croissant de plaintes au sujet de ministères qui n'observent pas les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Au cours de l'exercice 1998/1999, DRHC s'est classé au 11e rang parmi les ministères qui n'ont pas respecté les délais prévus dans la *Loi*. Lorsque le Commissaire à l'information reçoit un nombre croissant de plaintes contre un ministère relatives aux présomptions de refus, cela indique généralement qu'il existe au Ministère un problème plus sérieux de respect des délais.

DRHC a reconnu le problème de retards au Ministère et s'en est occupé avec sérieux. Plusieurs mesures ont été adoptées pour réviser le processus de réponse aux demandes d'accès. En outre, le sous-ministre a introduit une politique de « tolérance zéro » relative aux présomptions de refus.

Le Ministère a invité le Commissaire à l'information du Canada à revoir les processus mis en place pour faire en sorte qu'on donne une réponse aux demandes d'accès dans les délais prévues dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

III. Normes de notation

La présente fiche de rendement contient le résultat de l'examen de rendement de DRHC mené par le Commissaire à l'information pour la période se terminant le 30 novembre 1999.

Étant donné que les Canadiens et les Canadiennes ont droit à un accès opportun à l'information (c.-à-d. dans les 30 jours ou dans les délais qui ont été prorogés en vertu de circonstances particulières), une réponse en retard équivaut à un refus. Le Parlement a énoncé l'obligation de répondre de manière opportune au paragraphe 10(3) de la *Loi*, lequel prévoit que :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Par conséquent, le Commissaire à l'information a adopté la norme suivante comme étant la meilleure façon de mesurer l'observation des délais par un ministère : le pourcentage de demandes reçues qui se soldent par une présomption de refus. DRHC est donc évalué dans la présente fiche de rendement en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5 pour cent	Idéale	A
5-10 pour cent	Bonne	B
10-15 pour cent	À la limite	C
15-20 pour cent	Inférieur à la norme	D
Plus de 20 pour cent	Signale rouge	F

Sur cette échelle de notation, DRHC obtient un **A**[1]. Son rendement est idéal. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est : 462:0=0,0 %.]

Il faut féliciter le Ministère d'avoir obtenu ce succès. En effet, DRHC en est au point où toutes les demandes reçues au cours de l'exercice 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999 ont été traitées dans les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette réussite mérite une note de A+!

Dans le présent rapport on trouvera :

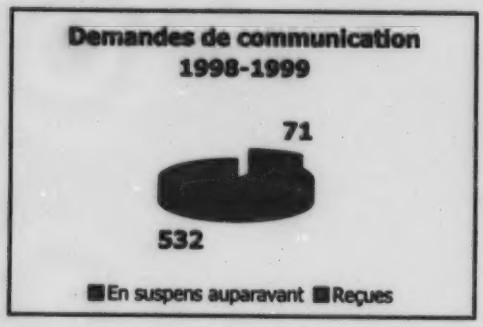
- une analyse des statistiques;
- une justification de la fiche de rendement;
- une description des mesures prises par la direction pour améliorer le rendement;
- des recommandations visant à aider le Ministère à cet égard.

On trouvera en annexe au présent rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses qui sont à la base de la notation, des observations et des recommandations présentées dans la présente fiche de rendement.

1 Cette note reflète seulement le rendement du Ministère quant au respect des délais de réponse jusqu'au 30 novembre 1999. Elle ne concerne d'aucune façon la capacité de DRHC à appliquer les exceptions de la *Loi*, ce qu'il fait généralement avec professionnalisme et retenu.

IV. Données statistiques

1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus donnent une bonne idée de l'arriéré de demandes de DRHC et du succès obtenu par le Ministère pour éliminer l'arriéré de présomptions de refus.

Au début de 1998/1999, le Bureau d'accès à l'information de DRHC avait 71 demandes non traitées, dont 49 (69 %) étaient déjà dans une situation de présomption de refus. Étant donné que 532 nouvelles demandes ont été reçues en 1998/1999, les 49 (en suspens auparavant) présomptions de refus représentent 9,2 % des demandes reçues annuellement et créent un fardeau inutile pour le Ministère.

On observe, en 1999/2000, une amélioration importante, c.-à-d. que sur 53 demandes non traitées seulement 11 (20,8 %) sont en situation de présomption de refus. Au total, 469 nouvelles demandes ont été reçues entre le 1er avril et le 30 novembre 1999.

Comparativement à l'année précédente, le temps de traitement des nouvelles demandes reçues en 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999 s'est amélioré remarquablement.

- En 1998/1999, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours — sans prorogation du délai — s'établissait ainsi : sur 322 demandes

  - 170 (52,8 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
  - 88 (27,3 %) de 31 à 60 de plus
  - 24 (7,4 %) de 61 à 90 de plus
  - 40 (12,4 %) ont été menées à bien après plus de 90 jours

- En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, il n'y a pas eu de temps de traitement additionnel pour les nouvelles demandes sans prorogation de délai. On est arrivé à répondre à toutes les demandes dans les délais prévus dans la *Loi*.

  (Cela n'inclut pas de chiffres sur l'état d'achèvement pour l'arriéré de demandes considérées comme des présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'autovérification ne demandait pas au Bureau d'AAI de DRHC de fournir l'information.)

- Pour ce qui est des prorogations qui ont été demandées et qui n'ont pas été respectées, les ventilations sont les mêmes.

  En 1998/1999, sur les quatre prorogations de délai, 2 (50 %) sont allées au-delà de la prorogation :

  - 1 (50,0 %) a nécessité de 1 à 30 jours de plus
  - 1 (50,0 %) a pris de 31 à 60 jours de plus

- Pour le présent exercice (jusqu'au 30 novembre 1999) toutes les prorogations ont respecté le délai prévu dans la *Loi*.

Au 30 novembre 1999, il n'y avait aucune nouvelle demande en situation de présomption de refus. Par conséquent, nous ne présentons pas de graphique pour les présomptions de refus du 1er avril au 30 novembre 1999.

2. Plaintes — Présomptions de refus

En 1998/1999, le Commissariat à l'information a enquêté 13 plaintes concernant des présomptions de refus contre DRHC. Le Bureau du Commissaire a réglé 12 (92,3 %) de ces plaintes.

En 1999/2000, le Commissariat à l'information a reçu et réglé une seule plainte concernant une présomption de refus relative à une demande faite en 1998/1999. Par conséquent, nous ne fournissons pas de graphique pour les présomptions de refus en 1999/2000.

3. Bureau de l'AAI — Personnel

Le traitement des demandes de communication relève du coordonnateur de l'AAI qui voit également au traitement des demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Bureau de l'AAI compte un coordonnateur et 14 employés : 12 agents et 2 employés de soutien.

4. Bureau de l'AAI — Budget

Le budget salarial pour 1999/2000 s'élève à 624 025 $ pour 13,5 années-personnes. Le budget d'exploitation au titre de l'AAI pour 1999/2000 est de 65 000 $.

Le budget accordé à la formation est de 13 000 $. Les chiffres du budget réservé à l'information ne sont pas accessibles pour les années antérieures parce que le budget de l'AAI faisait partie de l'enveloppe budgétaire d'une direction.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours prévus par la *Loi* accorde 20 jours pour le traitement (moins de jours si cette période comporte des congés). La liste des temps de traitement prévus à DRHC est dressée ci-dessous. Le graphique prévoit un délai de 20 jours pour répondre à une demande (sans prolongation).

Secteur	Temps de traitement
Secteur opérationnels	8 jours
Bureau de l'AAI (traitement)	1 jour
Cabinet du ministre	3 jours

V. Sources des retards

Au cours de l'exercice 1998/1999, de nombreuses raisons semblent expliquer le problème des retards pour répondre aux demandes de communication à DRHC. Parmi ces raisons, mentionnons le fait que plus d'une personne prend des décisions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, le processus d'approbation trop long et le temps que prennent les BPR pour chercher et récupérer des documents.

1. Pouvoir d'approbation

L'ordonnance de délégation des pouvoirs de DRHC précise les pouvoirs et le processus de formulation des recommandations et de prise des décisions relatives aux demandes de communication. Au Ministère, l'ancienne ordonnance de délégation prévoyait de multiples niveaux d'exercice des pouvoirs. En règle générale, le pouvoir de prendre des décisions, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* revenait au sous-ministre, au sous-ministre délégué, au sous-ministre adjoint, Services administratifs et financiers, au directeur et aux administrateurs de la Direction de la protection des renseignements personnels et de la sécurité. L'ordonnance de délégation comprenait certaines exceptions relatives aux décisions administratives et quelques exemptions.

Selon nous, l'ordonnance de délégation des pouvoirs avait tendance à les rendre diffus; il était difficile de déterminer qui au Ministère avait le pouvoir « définitif » de rendre une décision en vertu de la *Loi*. Avant qu'une décision soit prise, le processus exigeait de multiples examens et signatures.

En décembre 1999, l'ordonnance de délégation des pouvoirs était révisée. Le Bureau de l'AAI et les agents de l'AAI ont alors reçu le pouvoir de prendre des décisions, ce qui constitue un des changements essentiels de cette révision. (Antérieurement les agents de l'AAI disposaient de certains pouvoirs tandis que d'autres étaient réservés au directeur et au sous-ministre adjoint.)

Même si certains pouvoirs sont confiés au chef de l'AAI et à ses agents, il reste que l'ordonnance de délégation assure des pouvoirs à un certain nombre d'autres fonctionnaires du Ministère. À notre avis, l'ordonnance ne délimite pas clairement qui est autorisé à prendre une décision et qui est responsable d'appliquer la *Loi*. L'ordonnance de délégation comporte encore de trop nombreux niveaux.

2. Processus d'approbation

En 1998/1999, le processus d'approbation exigeait la signature de divers membres de l'organisation. Ces multiples signatures retardaient de manière évidente le processus de réponse. Elles empêchaient de donner suite aux demandes de communication dans les délais.

Le cadre de direction de la région devait approuver les décisions proposées relativement à la demande de communication. Lorsque les documents étaient prêts à être divulgués, le dossier de demande devait être renvoyé au chef pour qu'il appose sa signature. En outre, le chef des Communications devait également signer la demande.

Le Cabinet du ministre précédent devait signer toutes les demandes considérées comme délicates avant que les documents soient remis au demandeur.

Comme le processus comportait un grand nombre de signatures, il était difficile de déterminer si une signature signifiait une approbation, un examen, ou l'acceptation d'une mesure prise au cours du processus d'approbation.

3. Communications

Les Communications fournissent les infocapsules pour les demandes de communication d'information délicate. Lorsque des infocapsules étaient nécessaires, le processus d'approbation comprenait la nécessité pour le chef des Communications de signer le dossier de demande. Pour terminer l'infocapsule, le service des Communications exigeait généralement que d'autres services du Ministère apposent leur signature. Ces multiples signatures contribuaient à retarder le processus de traitement des demandes.

4. Secteurs opérationnels (BPR)

Les BPR doivent faire les recherches de documents et les récupérer pour répondre aux demandes de communication. Ils doivent fournir les documents au Bureau de l'AAI dans un délai de 10 jours de la réception d'un avis de demande de communication (appelé demande de réponse). En 1999/2000, les documents étaient demandés dans un délai de huit jours.

En 1998/1999, les BPR n'arrivaient pas à remettre les documents au Bureau de l'AAI dans les délais impartis. De nombreuses raisons expliquaient les retards. Il y avait, par exemple, entre les BPR et les agents du Bureau de l'AAI des discussions prolongées indéfiniment à propos des documents à ne pas communiquer, ou des documents qui pourraient répondre à la demande, etc. Les BPR demandaient au sous-ministre adjoint compétent à l'Administration centrale de signer les documents avant de les expédier au Bureau de l'AAI. Cela ajoutait une étape supplémentaire au processus.

5. Bureau de l'AAI

Le Ministère avait besoin d'information de gestion factuelle pour savoir précisément où se produisaient les retards dans le traitement des demandes de communication. Des données de gestion précises étaient requises pour déceler la nature et l'ampleur du problème de retards. On ne disposait pas de ces renseignements ou, lorsqu'on pouvait les trouver, il fallait faire des efforts manuels importants pour recueillir les données.

VI. Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards

De nombreux facteurs ont permis d'éveiller DRHC à l'ampleur du problème des retards au Ministère.

Parmi ces facteurs, mentionnons une demande de communication qui était en retard de 80 jours. Cette question a même été débattue au Parlement. De plus, le Commissaire à l'information a publié l'année dernière les fiches de rendement de six ministères. Les fiches de rendement ont permis de constater que les six ministères n'obtenaient pas la note de passage. Elles ont permis d'attirer l'attention du public sur les problèmes de retards chroniques que devaient subir les demandeurs de documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Au lieu d'attendre les résultats d'une autre fiche de rendement, DRHC a décidé d'être proactif et de résoudre les problèmes qui étaient à l'origine des présomptions de refus.

DRHC a accompli des progrès remarquables non seulement pour résoudre ses problèmes de retards, mais bien pour les éliminer complètement. Le Ministère a adopté une approche de tolérance zéro afin d'observer les délais prévus dans la Loi. Le sous-ministre a exprimé clairement aux cadres supérieurs, au début d'avril 1999, qu'à l'avenir les retards ne seraient plus tolérés. Le sous-ministre continue d'insister sur l'importance de respecter les délais établis par le Ministère pour répondre aux demandes de communication, lors des réunions de gestion hebdomadaires auxquelles assistent tous les sous-ministres adjoints et les chefs régionaux.

1. Ordonnance de délégation

L'ordonnance de délégation a été révisée de sorte que le pouvoir de décision puisse être exercé par le directeur, le chef (coordonnateur de l'AAI) et les agents de l'AAI de la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité. Il s'agit de faire en sorte que les décisions soient prises par les employés du Ministère qui possèdent les connaissances appropriées relatives à la *Loi sur l'accès à l'information*, sans avoir à demander l'approbation à une ou plusieurs personnes occupant un rang plus élevé dans l'organisation.

2. Processus d'approbation

Le Ministère a simplifié le processus d'approbation. Il incombe au coordonnateur ou aux agents de l'AAI de prendre les décisions relatives aux demandes de communication. Le Bureau de l'AAI fournit au sous-ministre adjoint compétent la demande de divulgation pour les documents de caractère délicat, à titre d'information, et lui accorde une durée de circulation de 24 heures. Pour les autres demandes, un courriel comprenant le texte de la demande de communication est envoyé au sous-ministre adjoint à titre d'information.

Les Communications ne font plus partie du processus d'approbation. Les exigences des Communications sont traitées dans une démarche en parallèle et selon un processus distinct.

Le Cabinet du ministre recevra un avis trois jours avant la divulgation de l'information dans le cas de demandes ou de documents délicats. Le Bureau de l'AAI envoie l'avis par courriel. Il s'agit d'informer le Cabinet du ministre que des documents seront communiqués, de lui indiquer les documents qui sont considérés comme délicats et de lui remettre une copie des documents divulgués. Pour ce qui est des autres demandes, un courriel comprenant le texte de la demande de communication est envoyé au Cabinet du ministre à titre d'information.

3. Communications

Les exigences du Ministère en matière de communications sont maintenant traitées dans une démarche en parallèle avec le BPR, qui commence lorsque ce dernier reçoit l'avis de demande de communication. Lorsque le BPR renvoie les documents au Bureau de l'AAI, l'infocapsule accompagnera généralement le dossier.

4. Secteurs opérationnels (BPR)

Le Bureau de l'AAI a établi une relation différente avec les BPR. Le Bureau est maintenant le service de l'organisation qui gère et contrôle le processus de demande de communication. Antérieurement ce processus était soumis à de nombreuses signatures. Désormais le Bureau de l'AAI prend les décisions et gère le processus de communication. Le Bureau de l'AAI assure le suivi avec les BPR pour faire en sorte que les délais de traitement soient respectés.

Le Bureau de l'AAI est fortement appuyé par le sous-ministre et les cadres supérieurs du Ministère. C'est pour cette raison que les BPR suivent les conseils du Bureau de l'AAI au lieu de discuter indéfiniment des documents qui peuvent être divulgués ou ne pas l'être aux termes de la *Loi*.

5. Bureau de l'AAI

Au Bureau de l'AAI, de nombreuses améliorations ont aidé à résoudre le problème des retards au Ministère.

L'acquisition du Système « *ATIP flow* » permet au Bureau de déterminer avec précision où et quand les retards se sont produits dans le processus de traitement des demandes. Facteur d'égale importance, les BPR et les cadres supérieurs reçoivent une rétroaction sur leur rendement par rapport aux normes de traitement. Les rapports que produit le système permettent au Bureau de l'AAI d'adopter une attitude proactive dans la surveillance du respect des délais.

Les procédures ont été modifiées pour faire en sorte que le Bureau de l'AAI gère et contrôle le processus de communication. Le Bureau de l'AAI envoie une demande de réponse au sous-ministre adjoint (SMA) du secteur du programme susceptible de détenir les documents. La demande de réponse est un message électronique que transmet le Bureau de l'AAI pour aviser qu'il a reçu une demande de communication. Le message électronique n'est pas suivi d'un document sur papier. La demande de réponse décrit l'information requise et fournit au BPR une date limite pour remettre les documents au Bureau de l'AAI. Elle mentionne également que si les documents sont considérés comme délicats, le BPR devrait entrer en contact avec les Communications pour faire préparer une infocapsule à remettre avec les documents au Bureau de l'AAI.

Deux jours après l'envoi de la demande de réponse, un agent du Bureau de l'AAI entre en communication avec le Bureau du sous-ministre adjoint. Il s'agit de préciser quel BPR détient la demande, le nom de la personne-ressource au BPR, toute question délicate et toute autre question administrative préliminaire, comme par exemple l'estimation des frais ou une prolongation.

Le Bureau de l'AAI croit que ces mesures lui permettent d'assurer un contrôle de la gestion du processus de manière proactive.

VII. Recommandations

Voici nos recommandations :

- Le coordonnateur est directement responsable d'assurer l'observation de la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer à assurer un solide rôle de leadership en établissant une culture de l'observation dans l'ensemble de DRHC. Pour jouer ce rôle, il doit obtenir le soutien indéfectible du ministre et du sous-ministre. Le Ministère doit continuer d'appliquer son exemplaire politique de « tolérance zéro » concernant les présomptions de refus.

- L'ordonnance de délégation des pouvoirs doit être révisée pour indiquer clairement (comme le signale le Ministère) que le coordonnateur et les agents de l'AAI peuvent exercer leurs pouvoirs, sans consulter d'autres fonctionnaires du Ministère pour faire approuver des décisions prises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information.*

- Le coordonnateur de l'AAI doit surveiller de près le processus de demandes de communication pour faire en sorte que fournir les documents à divulguer à des fins d'information ne se transforme pas en un processus de signatures.

- Le coordonnateur de l'AAI doit continuer à surveiller les normes fixées par le Ministère pour répondre aux demandes de communication et à les comparer aux délais réels afin de maintenir les résultats exemplaires obtenus au cours de l'exercice 1999/2000.

- Les évaluations faites par les gestionnaires de l'exploitation devraient insister sur le bon rendement relatif au traitement des demandes de communication.

- La formation en matière d'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires et faire partie de leur stage d'orientation, et des cours de recyclage dans ce domaine devraient être offerts à tous les gestionnaires.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AAIPRP de DRHC-10 décembre 1999

Le 10 décembre 1999, le coordonnateur de l'AAIPRP de DRHC a été interviewé afin d'établir la présente fiche de rendement.

II. DRHC — Questionnaire d'autovérification préalable à l'entrevue

Questionnaire à des fins d'analyse statistique aux demandes officielles adressées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*			
Partie A :	**Demandes remontant à l'exercice financier précédent.**	**1er déc. 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
1.	Nombre de demandes reportées :	71	53
2.	Nombre de demandes remontant à l'exercice financier précédent — situation de présomption de refus le premier jour du nouvel exercice financier :	49	11
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes comptées dans la Partie A.**	**1er déc. 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice financier :	532	462
4.A	Combien de demandes a-t-on traitées *dans* le délai prescrit de 30 jours?	152	374
4.B	Combien de demandes a-t-on traitées dans un délai supérieur au délai prescrit de 30 jours *sans qu'on ait demandé de prorogation*?	322	0
4.C	De combien de jours a-t-on prolongé le délai prescrit *sans demander de prorogation*?		
	1-30 jours :	170	0
	31-60 jours :	88	0
	61-90 jours :	24	0
	Plus de 91 jours :	40	0
5.	Dans combien de cas a-t-on prolongé le délai conformément à l'article 9?	6	25
6.A	Combien a-t-on traité de demandes *dans* le délai prorogé?	4	25
6.B	Dans combien de cas a-t-on dépassé le délai prorogé?	2	0
6.C	De combien de temps a-t-on prolongé le délai prorogé?		
	1-30 jours :	1	0
	31-60 jours :	1	0
	61-90 jours :	0	0
	Plus de 91 jours :	0	0
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes faisaient l'objet d'une présomption de refus?		0

Partie C :	Facteurs
8.	**Utilisez cette partie pour décrire un aspect quelconque d'une demande ou d'un type de demande qui peut avoir des effets sur la difficulté à la traiter ou sur le temps qu'il faut pour la traiter.**
	MERCI D'AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE

III. DRHC — Questionnaire de contrôle (décembre 1999)

Questionnaire de contrôle — décembre 1999

Délégation de pouvoirs :

1. **Dans l'arrêté sur la délégation de pouvoirs de votre institution, quels sont les pouvoirs, les fonctions et les responsabilités qui ont été délégués et à qui l'ont-ils été? (Veuillez fournir un exemplaire actuel de l'arrêté.)**
   En vertu du nouvel arrêté sur la délégation de pouvoirs, toutes les responsabilités administratives ont été confiées aux agents de l'AAI, qui possèdent de l'expertise et l'expérience nécessaires pour appliquer pleinement les dispositions de la *Loi*, dont les exceptions, en vue d'accélérer les délais de réponse aux demandeurs et d'observer les exigences de la *Loi*.

Texte de l'Arrêté sur la délégation :

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Arrêté sur la délégation en vertu de la
Loi sur l'accès à l'information

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le ministre du Développement des ressources humaines délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, ainsi qu'aux personnes occupant à titre intérimaire lesdits postes, les attributions dont il est, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par la *Loi*.

La ministre (Jane Stewart)

Rédigé à Ottawa le _____ jour de _____ 1999

Nota : Comme le tableau des attributions est très détaillé, puisqu'il comprend les attributions de nombreux titulaires de postes compte tenu des articles de la *Loi*, il n'est pas intégré dans le présent rapport. L'arrêté comprend les personnes qui approuvent les décisions conformément aux articles de la *Loi sur l'accès à l'information*, y compris le chef et les agents de l'AAI.

2. **Le rôle et les responsabilités de ceux à qui sont délégués des pouvoirs sont-ils clairement définis eu égard à l'accès à l'information?**
_x_ oui; ___ non
Nota : Les descriptions de poste des agents étaient remises avec le questionnaire.

3. **Les agents à qui des pouvoirs sont délégués les exercent-ils effectivement? Ou, dans la pratique, la procédure d'approbation exige-t-elle l'approbation ou l'accord d'agents qui ne détiennent pas de pouvoirs délégués? (Expliquez)**
Les agents de l'AAI exercent leurs pouvoirs sans qu'il existe un autre processus d'approbation.

Bureau de l'AAI:

1. **À quel service ou division (et niveau de gestion) de l'institution le coordonnateur de l'accès à l'information rend-il compte?**
   a) Aux fins opérationnelles :
   Le coordonnateur de l'AAI relève du directeur, Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité.

   b) Aux fins administratives :
   Le coordonnateur de l'AAI relève du directeur, Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité.

2. **Qui (nom et titre) remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur de l'accès à l'information?**
   Le directeur de la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur.

3. **Le coordonnateur de l'accès à l'information a-t-il un mandat clair? (Veuillez fournir toute la documentation utile sur les buts, les objectifs, les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs du coordonnateur.)**
   _X_ oui; ___ non
   Il a pour mandat de respecter les délais prévus par la *Loi* et de faire en sorte que les exceptions soient appliquées de manière précise et limitée. À partir du présent exercice, DRHC s'est fixé comme but de ne pas dépasser les délais prévus par la *Loi*. Prière de consulter la description de poste du chef.

4. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il ses fonctions à temps plein? Sinon, dans le cas où le titulaire exerce également des fonctions à un autre titre - veuillez indiquer le pourcentage de temps qu'il consacre aux questions relatives à l'accès à l'information.**
   Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce ses fonctions à temps plein.

5. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il un pouvoir ou un contrôle sur les activités relatives à l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution (administration centrale, régions, etc.)?**
   Oui. La Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité, à l'Administration centrale, répond à toutes les demandes officielles d'information.

6. **Sinon, qui est responsable des activités relatives à l'accès à l'information dans d'autres secteurs (s'il y a plus d'une personne, veuillez préciser les noms, titres et classifications – échelon minimum)?**
   Sans objet.

7. **Veuillez donner une répartition de tous les employés du Bureau de l'accès à l'information en précisant la classification, s'il s'agit d'un employé à temps plein ou à temps partiel, et le nombre d'années d'expérience.**

A : Agents :

Classification	Temps plein/partiel
Agents:	
PM-05	temps plein
PM-05	temps plein
PM-05	temps plein
PM-05	temps plein
PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
PM-03	temps plein
FI-03	temps plein
PM-01	temps plein

B : Personnel de soutien :

Classification	Temps plein/partiel
CR-04	temps plein
CR-03	temps plein

8. **A-t-on élaboré et appliqué des procédures écrites internes pour s'assurer que les demandes d'accès à l'information sont traitées conformément aux dispositions de la *Loi*, du Règlement et des Lignes directrices du Conseil du Trésor (si c'est le cas, veuillez en fournir des exemplaires)?**
_x_ oui; ___ non

Nota : Les renseignements relatifs aux procédures, fournis avec le questionnaire, sont reproduits ci-dessous et concernent les demandes de communication de renseignements délicats, les normes de service et la table des matières du Manuel ministériel de l'AAI.

ACCÈS À L'INFORMATION
PROCÉDURES RELATIVES AUX DOSSIERS DÉLICATS

On appel dossiers délicats ceux qui pourraient avoir des répercussions négatives sur le Ministère ou ses fonctionnaires, y compris le ministre. On a élaboré des procédures particulières pour traiter ces demandes et faire en sorte que les cadres supérieurs de DRHC et le ministre soient informés et prêts (p. ex., infocapsules, fiches pour la période des questions) à répondre aux questions que soulèvent les médias ou la Chambre des communes.

- C'est la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité (DGIRPS) qui reçoit la demande. Il incombe au programme, à la région ou à la DGIRPS de déterminer s'il s'agit d'une demande délicate. En règle générale, on détermine la nature délicate de la demande dès la réception de celle-ci; il peut arriver toutefois qu'on ne puisse en préciser le caractère délicat avant d'avoir reçu et examiné les documents.

- Un courriel est envoyé au cadre de direction du programme ou de la région pour lui demander de fournir les documents requis. Ce courriel renferme tout le texte de la demande, la source, le nom du responsable à la DGIRPS et la date où le programme ou la région doit renvoyer les documents à la DGIRPS. Des copies du courriel sont expédiées à la personne-ressource de l'AIPRP du programme ou de la région, aux Communications, à Affaires ministérielles et générales, au Cabinet du sous-ministre et au Cabinet du ministre.

- Sur réception de l'information demandée, la DGIRPS examine la documentation et la recommandation proposée par le secteur du programme ou la région et applique, s'il y a lieu, les exceptions ou les exclusions nécessaires. Le programme ou la région, en collaboration avec les Communications, fournit les infocapsules.

- La DGIRPS complète le dossier et obtient la signature du cadre de direction du programme ou de la région.

- Une note d'information de divulgation de l'AIPRP est livrée par porteur à l'adjoint de direction du ministre au moins trois jours avant la communication des documents. Les infocapsules sont jointes à l'avis avec les documents à divulguer. L'avis et les infocapsules sont aussi envoyés par courriel aux personnes suivantes :

  Cadre de direction du programme ou de la région (SMA ou directeur général)
  Personne-ressource de l'AIPRP du programme ou de la région
  Communications
  Affaires ministérielles et générales
  Cabinet du ministre
  Cabinet du sous-ministre
  Porte-parole responsable de la demande (désigné par le programme ou la région)
  SMA, Services administratifs et financiers

- Si le SMA n'a pas signé les documents à la date voulue, ils seront quand même communiqués afin de respecter le délai de 30 jours prévu dans la *Loi*.

- Dans les cas où il y aura d'autres communications de documents, un courriel, adressé à la personne susmentionnée sera envoyé avant la divulgation, avec les infocapsules.

REMARQUE : En ce qui concerne toutes les autres demandes d'accès à l'information (non délicates) un courriel, renfermant le texte de la demande, la source et la date prévue de la communication sera envoyé à l'adjoint de direction du ministre, à l'adjoint législatif, à l'attaché de presse, à l'adjoint ministériel, aux Communications, au cadre de direction du programme ou de la région et à la personne-ressource de l'AIPRP. Si le CM souhaite voir les documents communiqués pour une demande particulière, des dispositions seront prises pour soit en fournir une copie, soit permettre la consultation de ces documents.

31 août 1999

Normes de service : protection des renseignements personnels, accès à l'information et droits de la personne

Avant-propos

Le Ministère assure l'observation non seulement de la lettre des mesures législatives sur la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information et les droits de la personne, mais aussi de leur esprit.

Ce bref guide sur les normes de service a été rédigé à l'intention des employés responsables de la protection des renseignements personnels, de l'accès à l'information et des droits de la personne. Il vise à promouvoir la qualité des services de même que les valeurs essentielles du Ministère : **le respect, le professionnalisme, l'ouverture et l'esprit d'équipe.** Il encourage les employés à adopter une attitude professionnelle à l'égard de leurs responsabilités, et leur fournit des outils et des méthodes de travail qui les aideront à uniformiser les procédures internes et à améliorer les délais de traitement des nombreuses demandes d'information que le Ministère reçoit tous les ans.

Adopter une attitude proactive

Établir un premier contact

Dans la plupart des cas, lorsqu'une nouvelle demande arrive, on ouvre un dossier officiel, un accusé de réception est envoyé à l'auteur de la demande et un message électronique est expédié au cadre de direction du programme susceptible de détenir les documents requis.

Une fois le message électronique expédié, il est recommandé d'entrer en contact dans les deux jours qui suivent, soit par téléphone, soit en personne avec un fonctionnaire du programme responsable de la demande. En plus de favoriser la communication et la collaboration entre vous et les responsables du programme, cette procédure vous permettra :

- de gagner du temps puisque vous serez informé immédiatement du nom de la personne chargée de fournir les documents;

- de vous familiariser avec la demande et vous assurer que vous en avez une interprétation claire;

- de vérifier si la demande a été envoyée au programme approprié ou à la région voulue et de veiller à ce que tous les intervenants susceptibles de posséder l'information aient été consultés;

- d'expliquer les délais à accorder aux responsables du programme, c.-à-d. huit jours ouvrables pour vous envoyer les documents, huit jours pour en faire l'examen, une journée pour les faire approuver par le sous-ministre adjoint responsable du programme (pour les dossiers délicats), trois jours pour informer le Cabinet du ministre de la communication des documents, soit 20 jours ouvrables au total (30 jours civils) pour répondre à une demande, conformément à la législation;

- d'encourager les fonctionnaires du programme à préparer une estimation des coûts, s'il y a lieu, avant la fin du délai de 30 jours établi par la *Loi*;

- de faire un premier examen de la nature délicate de la demande :

  - expliquer aux responsables du programme la marche à suivre pour traiter les demandes délicates;

  - les encourager à commencer à travailler avec les Communications le plus tôt possible en vue de préparer les infocapsules.

Aller à la source

Pour entretenir des relations harmonieuses n'hésitez pas à aller à la source, afin d'obtenir les documents ou de poser des questions. Profiter de l'occasion pour vous présenter et pour rencontrer les fonctionnaires responsables des programmes puisque vous aurez probablement à communiquer à nouveau avec eux. En règle générale, les responsables des programmes sont davantage portés à répondre à vos demandes s'ils ont eu la chance de vous rencontrer.

Offrez vos services

Dans la plupart des cas, les responsables de programmes, à l'Administration centrale et dans les régions, sont prêts à collaborer avec vous. Toutefois, ils ne sont pas des experts en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information, et il n'est pas rare qu'ils ne comprennent pas tous les enjeux relatifs à ces questions. Pour faciliter la coopération, soyez proactif. Il vous incombe de faire comprendre l'importance de la législation et de leur proposer de l'information et des séances de formation.

Effectuer un suivi

Comme nous le recommandons ci-dessus, vous avez établi un premier contact avec les responsables du programme quelques jours après avoir envoyé un message électronique afin d'éviter les retards dans le traitement de la demande pour vous assurer, dès le départ, que le processus est déjà bien amorcé. Toutefois, vous n'avez pas reçu de nouvelles du programme et vous attendez toujours les documents demandés...

Deux jours avant le délai fixé pour la réception des documents, il est recommandé de communiquer avec la personne-ressource pour lui demander si l'échéance sera respectée, et s'assurer que le travail est bel et bien commencé. Profitez de l'occasion pour signaler que, selon les normes de notre service, le directeur devra intervenir si les documents ne sont pas reçus dans un délai de 8 jours.

Informez votre gestionnaire de tout empêchement et/ou de tout problème susceptible de survenir.

Après huit jours...

Si vous n'avez toujours rien reçu 8 jours après l'envoi du premier message, le directeur de la Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité devrait envoyer un message électronique au cadre de direction du programme ou de la région responsable. Si après avoir envoyé ce message, vous n'avez toujours pas de nouvelles du programme, le sous-ministre adjoint des Services administratifs et financiers devrait téléphoner au cadre de direction du programme ou de la région responsable. Après avoir effectué ces suivis, le sous-ministre doit être informé de toutes les demandes en suspens.

Soyez courtois

Tenir l'auteur de la demande informé du statut de celle-ci.

La *Loi* prévoit un délai de 30 jours pour répondre aux demandes d'information et, sauf dans certains cas particuliers, ce délai ne peut être prolongé. Cependant, il pourrait arriver que pour des raisons administratives et malgré tous vos efforts, il s'avère impossible de respecter l'échéance.

En pareil cas, on recommande d'envoyer une lettre de courtoisie ou de téléphoner à l'auteur de la demande pour l'informer que vous vous occupez de son dossier, que le retard n'est pas intentionnel, et que vous serez en mesure de lui fournir une réponse plus précise prochainement. La plupart du temps, l'auteur d'une demande aime qu'on l'appelle et cette marque de courtoisie de votre part aidera à établir un rapport de confiance avec lui, ce qui pourrait éviter le dépôt d'une plainte au Commissariat à propos des retards.

Remerciez les personnes qui fournissent l'information

Dès que vous en avez l'occasion, ou lorsqu'un fonctionnaire ou le responsable d'un programme a bien collaboré avec vous, envoyez-lui un courriel pour exprimer votre reconnaissance. N'oubliez pas de remercier les gestionnaires pour le bon travail accompli par leur personnel.

Travail en équipe

Nous formons une équipe. Nous visons tous le même but et les mêmes objectifs. Même si la charge de travail est répartie de manière équitable, il peut arriver que quelques-uns d'entre vous aient l'impression d'avoir des échéances plus difficiles à respecter. Vos collègues, dans votre section et dans les régions, peuvent vous aider :

- n'hésitez pas à demander de l'aide et à en offrir;
- cherchez à entretenir de bonnes relations avec vos collègues;
- partagez vos expériences et vos connaissances avec eux;
- consultez-les pour connaître leur opinion;
- rappelez vos collègues en région à propos des demandes qui leur sont envoyées;
- tenez-les informés, c.-à-d. prévenez-les lorsqu'une de leurs demandes est terminée ou lorsqu'elle fait l'objet d'une plainte auprès du Commissaire.

Consultez les programmes

Vous êtes des experts en matière de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information et de droits de la personne. Toutefois, la plupart d'entre vous ne connaissez pas les détails ou les questions délicates relatives aux divers programmes du Ministère. Par conséquent, il est essentiel de travailler en collaboration avec les responsables des programmes pour vous acquitter de vos fonctions. Il leur appartient, à titre de spécialistes de leur domaine, de déterminer le caractère délicat des renseignements et les répercussions que pourrait avoir leur communication. Vous avez besoin d'eux et ils ont besoin de vous :

- travaillez ensemble;
- consultez-les pour obtenir des explications et des détails relatifs à leur programme et à leur domaine de spécialité;
- encouragez-les à formuler des recommandations et des justifications très précises relativement aux mesures d'exception et d'exclusion de documents en vertu de la législation, ce qui vous permettra d'être davantage conscient des enjeux en cause, de disposer de solides arguments et d'être bien préparé si jamais il y avait une enquête.

Consultez les Services juridiques

Lorsque vous ne savez pas comment résoudre une plainte adressée au Commissaire, ou que vous avez du mal à interpréter un article de la *Loi*, n'hésitez surtout pas à consulter les Services juridiques, soit par téléphone, soit par courrier électronique pour obtenir un avis juridique. Partagez cette information avec vos collègues.

Consultez le Commissaire à l'information et le Commissaire à la protection de la vie privée

En cas de doute dans l'interprétation d'un article de la *Loi*, ou tout simplement pour obtenir un deuxième avis, veuillez consulter les bureaux des Commissaires à la vie privée ou à l'information.

Encouragez la formation permanente

La Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité appuie le Ministère dans ses efforts pour offrir aux employés des occasions de se former continuellement pour développer leurs compétences, les motiver et leur donner confiance en leur réussite :

- n'hésitez pas à profiter des occasions que vous offre votre employeur de développer vos compétences et d'acquérir de nouvelles connaissances;
- découvrez d'autres moyens de partager vos expériences avec vos collègues;
- organisez des séances de formation et d'information pour promouvoir la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information et les droits de la personne;
- assistez à des séances d'information ou à des échanges avec d'autres ministères et avec d'autres commissariats.

Soyez créateur... Innovez!

Même si la nature de votre travail ne requiert pas beaucoup de créativité, il est toujours possible d'innover et d'inventer de nouvelles méthodes de travail qui aideront à éliminer les obstacles et, par conséquent, à améliorer le service aux clients.

Par exemple, Développement des ressources humaines Canada a été le premier ministère à proposer de recevoir les demandes d'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par l'entremise d'Internet.

Utilisez vos ressources

Le Système « *ATIP flow* »

Comme toutes vos demandes sont entrées et mises à jour dans ce système, c'est donc un outil indispensable que tous devraient utiliser. Pour que le système fonctionne efficacement, la coopération de tout le personnel est essentielle :

- Adoptez une attitude positive envers cet outil de travail.
- Entrez toutes les « MESURES » relatives au traitement de vos dossiers. Si vos collègues doivent s'occuper de l'un de vos dossiers pendant votre absence, le système doit leur fournir tous les détails dont ils auront besoin pour vous aider. En outre, ces données pourraient être utilisées pour établir divers rapports qui sont utiles à la Direction, et elles pourraient vous servir à régler des plaintes.
- Indiquez tous les changements ou tous les ajouts nécessaires pour adapter le système au besoin de l'unité.

Conclusion

Ce bref guide des normes de service présente tous les outils et toutes les méthodes de travail dont vous avez besoin pour promouvoir les valeurs essentielles du Ministère et améliorer la qualité des services aux clients.

Demandes :

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes d'accès à l'information — identificateurs personnels omis — au Système de coordination des demandes d'accès à l'information (CDAI), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dans les 24 heures qui suivent la réception de la demande. Cela est-il fait? (Prière d'indiquer toute autre procédure que vous suivez à cet égard.)**
   _x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
   Nous supprimons également le nom du demandeur dans toute la correspondance interne, y compris celle du programme et du CM.

10. **Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'AAI confirme-t-il par écrit sa compréhension de la demande révisée lorsque la formulation initiale ne contient pas assez de détails pour permettre à un employé expérimenté de l'institution de savoir de quel document il s'agit, même après avoir déployé des efforts raisonnables? (Prière d'indiquer toute autre procédure que vous suivez à cet égard.)**
    _x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

11. Lorsqu'une prorogation de délai est nécessaire, l'avis est-il envoyé au requérant dans les 30 jours suivant la réception de la demande?
_x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : _100 %

12. Lorsqu'un avis est envoyé, conformément au paragraphe 9(1), afin de proroger le délai au-delà des 30 jours prescrits, fait-on parvenir une copie de l'avis au Commissariat à l'information?
_x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : _100 %

13. Après l'envoi d'un avis de prorogation de délai, s'il semble difficile de respecter ce délai, le Bureau de l'AAI communique-t-il avec le requérant pour l'informer :

1) que la réponse sera en retard
___ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Puisque DRHC respecte les délais prévus par la *Loi*, cette situation ne se produit pas.

2) de la date prévue de la réponse finale
___ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Puisque DRHC respecte les délais prévus par la *Loi*, cette situation ne se produit pas.

3) de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information
___ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Puisque DRHC respecte les délais prévus par la *Loi*, cette situation ne se produit pas.

14. Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'AAI avise-t-il le requérant au sujet de l'article 31 et de la limite d'un an concernant le droit de déposer une plainte – à partir de la date de dépôt de la demande? (Prière d'indiquer toutes les autres lignes directrices écrites que vous suivez à cet égard.)
_x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Voir le tableau des délais –TABLEAU K (Remarque : Ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)

15. a) L'avis au tiers est-il envoyé dès qu'on se rend compte de sa nécessité?
_x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

b) Le calendrier d'exécution relatif au tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?
_x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : _100 %

16. Si des consultations sont requises, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?
_x_ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

17. Le Bureau de l'AAI prévoit-il une communication partielle des documents de la demande en ce qui concerne la partie non liée aux consultations nécessaires avec un tiers (ou autre)?

___ Toujours, __ presque toujours, _x_ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

Notre politique est de terminer le traitement d'une demande dans les délais prévus par la *Loi*, et il arrive qu'une communication partielle soit faite. Comme les consultations peuvent avoir des conséquences sur les documents qui ne font pas l'objet de consultations, une seule communication des documents sera faite pour assurer la cohérence.

18. Une procédure de suivi est-elle en place pour aviser le Bureau de l'AAI si une demande :

- ❑ n'a pas été assignée? : _x_ oui; ___ non
- ❑ ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits? : _x_ oui; ___ non
- ❑ approche de la fin du délai de prorogation? : _x_ oui; ___ non
- ❑ dépasse la date du délai de prorogation? : _x_ oui; ___ non
- ❑ a près d'un an? : ___ oui; _x_ non

Prière de décrire la procédure utilisée et de fournir les documents connexes.

Notre bureau utilise le Système de suivi *ATIP flow*.

A. Bureaux de première responsabilité

1. Les responsabilités des bureaux de première responsabilité (BPR) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies? (Prière de fournir tout document écrit pertinent à ce sujet.)

_x_ oui; ___ non

Veuillez consulter la feuille d'instructions annexée à toute demande envoyée au BPR – Tableau I (Remarque : ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)

2. Les BPR respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'AAI?

___ Toujours; __ presque toujours; _x_ parfois; ___ rarement; ___ jamais.

Pourcentage des demandes : _68 %

3. Quelle mesure est prise lorsqu'un BPR est en retard dans l'envoi de documents? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)

Le directeur, DGIRPS envoie des rappels au BPR par courriel. Le SMA, Services administratifs et financiers, peut être appelé à intervenir si le BPR ne donne pas suite à la demande. En dernier lieu, le sous-ministre pourra prendre des mesures. Voir le Tableau M (Remarque : ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)

B. Services juridiques :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; __ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; _x_ jamais
Pourcentage des demandes : ___%

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour la demande présentée à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet

C. Affaires publiques et Communications :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour préparer les infocapsules?**
__ Toujours; ___ presque toujours; _x_ parfois; ___ rarement; __ jamais
Pourcentage des demandes : ___%
Pour les demandes délicates seulement.

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
_8_ jours.
Lorsque les Communications sont le BPR et qu'elles doivent présenter des documents en réponse à une demande, le temps de traitement est le même que pour les autres BPR.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Le directeur, DGIRPS envoie des rappels au BPR par courrier électronique. Le SMA, Services administratifs et financiers, peut être appelé à intervenir si le BPR ne donne pas suite à la demande. En dernier lieu, le sous-ministre pourra prendre des mesures.

D. Cabinet du ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; _x_ jamais
Pourcentage des demandes : ___%
En ce qui concerne les demandes délicates, le CM reçoit une copie des documents à divulguer.

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Il n'y a pas de signature du CM. Les documents sont communiqués à la date prévue.

E. Cabinet du sous-ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
__ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; _x_ jamais
Pourcentage des demandes : ___%

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
sans objet

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Le Cabinet du sous-ministre n'est informé que des demandes de documents délicats trois jours avant leur communication. Aucune copie n'est fournie. Ce cabinet ne donne aucune approbation et ne signe pas de documents.

F. Autres secteurs :

Si d'autres secteurs participent au processus de traitement d'approbation des demandes d'accès, quels sont-ils? Fournissez les renseignements suivants pour chacun :

LE BPR/LE PROGRAMME

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; _x_ parfois; __ rarement; ___ jamais
Pourcentage des demandes : ___%
On demande une signature du SMA du BPR avant de communiquer l'information (dossiers délicats seulement). Le sous-ministre adjoint du BPR doit signer lorsqu'il s'agit de divulguer des documents de nature délicate. Aucune signature n'est nécessaire pour les autres demandes. – Voir le Tableau N (Remarque : ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
__1_ jour - (24 heures).

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Si le délai d'exécution n'est pas respectée, le directeur, DGIRPS entre en communication avec le sous-ministre adjoint pour obtenir sa signature et renvoyer les documents aussitôt que possible. Si les documents n'arrivent pas à temps pour respecter le délai prévu par la *Loi*, une autre copie sera envoyée au Cabinet du ministre avec la note d'avis. Les documents sont communiqués même dans les cas où il a été impossible d'obtenir la signature du SMA.

Frais :

1. **Avez-vous une politique des frais? (Dans l'affirmative, prière de fournir une copie.)**
_x_ oui; ___ non
Voir la politique des frais (Remarque : ces détails ne figurent pas dans la fiche de rendement.)

ETP/Budgets de fonctionnement :

1. **Quelle division ou unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'AAI?**
La Direction de la gestion de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité est responsable de l'affectation budgétaire du Bureau de l'AAI.

2. **Les activités d'AAI (c.-à-d. les allocations d'ETP) sont-elles prévues dans le plan stratégique de l'institution?**
Oui

3. **Quel est/était le budget salarial du Bureau de l'AAI pour les exercices ci-dessous?**
1999/2000 : 624 025 $; nombre d'années-personnes : 13,5
1998/1999 : _____; nombre d'années-personnes : ____
1997/1998 : _____; nombre d'années-personnes : ____

4. **Quel est/était le budget de fonctionnement du Bureau de l'AAI pour les exercices ci-dessous?**
1999/2000 : 65 000 $
1998/1999 : $
1997/1998 : $

5. Si c'est possible, veuillez indiquer quel montant – du budget de fonctionnement du Bureau de l'AAI a été dépensé ou mis de côté pour des séances et/ou du matériel de formation (manuels, feuilles de renseignements, directives, etc.) lors des exercices ci-dessous?

1999/2000 : environ 13 000 $
1998/1999 : $
1997/1998 : $

Avant l'exercice financier 1999/2000, le Bureau de l'AIPRP ne disposait pas de son propre CR. Le budget de l'AIPRP était intégré à celui de l'ensemble de la Direction. Par conséquent, il est impossible de donner des chiffres pour les exercices précédents.

IV. Autres renseignements de DRHC

L'« INITIATIVE SUR LA TRANSPARENCE DU GOUVERNEMENT »

Il est maintenant possible d'utiliser Internet pour déposer une demande d'accès à de l'information que détient Développement des ressources humaines Canada. On peut trouver le formulaire de demande sur notre site Web à l'adresse suivante :

www.DRHC-drhc.gc.ca/fas-sfa/access/access.shtml

Transports Canada
(TC)

A. RAPPORT—Janvier 2000

I. Glossaire

Avis de prorogation au Commissaire à l'information :
9. (2) Dans les cas où la prorogation de délai visée au paragraphe (1) dépasse trente jours, le responsable de l'institution fédérale en avise en même temps le Commissaire à l'information et la personne qui a fait la demande.

BPR : Bureau de première responsabilité ou un endroit au Ministère responsable du sujet dont traite la demande d'accès.

Conclusions relatives aux plaintes :
- Fondées — Plaintes fondées, mais pas réglées, pour lesquelles le Commissaire a demandé au demandeur de consentir à ce que l'affaire soit déférée à la Cour fédérale.

- Réglées — Plaintes fondées réglées par une mesure corrective jugée satisfaisante par le Commissaire.

- Non fondées — Plaintes jugées non fondées.

- Abandonnées — Plaintes abandonnées, à la demande du plaignant, avant le règlement final de l'affaire.

Coordonnateur de l'AAI :
Conformément à la politique établie, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Ce dernier est chargé de la réception des demandes de communication. Le responsable de l'institution peut également lui déléguer le pouvoir de percevoir des droits, de réclamer des prorogations, d'envoyer des avis et de revendiquer des exceptions. La portée des pouvoirs du coordonnateur varient d'une institution à l'autre.

En suspens :
Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.
- En suspens auparavant — Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice antérieur et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (l'exercice indiqué sur le diagramme à secteurs).

- En suspens à la fin de l'année — Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé à la fin de la période visée par le rapport (l'exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.

Lignes directrices du Conseil du Trésor :

« La *Loi sur l'accès à l'information* part du principe que le responsable de chaque institution fédérale doit assurer, dans son milieu, le respect de cette *Loi* et prendre les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la *Loi* dans l'ensemble du gouvernement. C'est le président du Conseil du Trésor qui remplit ce rôle.

L'une des responsabilités légales du ministre désigné consiste à rédiger les directives nécessaires à la mise en oeuvre de la *Loi sur l'accès à l'information*, et de son règlement et de les diffuser auprès des institutions fédérales. La politique contenue dans le présent volume constitue les directives dont il est question dans la *Loi*, et elle établit, de concert avec la *Loi* et les règlements visés, les exigences minimales auxquelles doivent se soumettre les institutions qui y sont assujetties. Les lignes directrices visent à fournir une interprétation des exigences et à orienter la mise en oeuvre de la *Loi*, des règlements et de la politique. »

Présomption de refus :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Prorogation de délai :

9. (1) Le responsable d'une institution fédérale peut proroger le délai mentionné à l'article 7 ou au paragraphe 8(1) d'une période que justifient les circonstances dans les cas où :

a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande;

b) les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai;

c) avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1). Dans l'un ou l'autre des cas prévus aux alinéas *a)*, *b)* et *c)*, le responsable de l'institution fédérale envoie à la personne qui a fait la demande, dans les trente jours suivant sa réception, un avis de prorogation de délai, en lui faisant part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information; dans les cas prévus aux alinéas *a)* et *b)*, il lui fait aussi part du nouveau délai.

Temps de traitement :

Le temps qu'on a pris pour mener à bien chaque étape du processus d'accès à l'information, à partir de la date à laquelle la demande de communication a été reçue jusqu'au moment où une réponse finale est fournie.

Tiers :

Dans le cas d'une demande de communication de document, personne, groupement ou organisation autres que l'auteur de la demande ou qu'une institution fédérale.

II. Contexte

Depuis plusieurs années, le Commissaire à l'information reçoit des plaintes au sujet de Transports Canada (TC) et de son incapacité d'observer les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*. Ce ministère fait partie de nombreuses institutions qui font l'objet d'un examen parce qu'elles éprouvent des difficultés chroniques à répondre aux demandes dans les délais. Lorsque le Commissaire à l'information reçoit un grand nombre de plaintes contre un ministère relatives aux présomptions de refus, cela indique généralement qu'il existe au Ministère un problème plus sérieux de respect des délais. C'est pour cette raison que TC est l'un des ministères qui fait l'objet d'un examen en vue de déterminer dans quelle mesure il observe les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

III. Normes de notation

La présente fiche de rendement contient les résultats de l'examen de rendement de TC mené par le Commissaire à l'information jusqu'au 30 novembre 1999.

Étant donné que les Canadiens et les Canadiennes ont droit à un accès opportun à l'information (c.-à-d. dans les 30 jours ou dans les délais qui ont été prorogés en vertu de circonstances particulières), une réponse en retard équivaut à un refus. Le Parlement a énoncé l'obligation de répondre de manière opportune au paragraphe 10(3) de la *Loi*, lequel prévoit que :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Par conséquent, le Commissaire à l'information a adopté la norme suivante comme étant la meilleure façon de mesurer l'observation des délais par un ministère : le pourcentage de demandes reçues qui se soldent par une présomption de refus. TC est donc évalué dans la présente fiche de rendement en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5 pour cent	Idéale	A
5-10 pour cent	Bonne	B
10-15 pour cent	À la limite	C
15-20 pour cent	Inférieure à la norme	D
plus de 20 pourccent	Signal rouge	F

Sur cette échelle de notation, TC obtient un **F**[2]. Son rendement est inacceptable. [Au cours du présent exercice jusqu'au 30 novembre 1999, la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus est : 232:71=30,6 %.]

Le présent rapport propose :

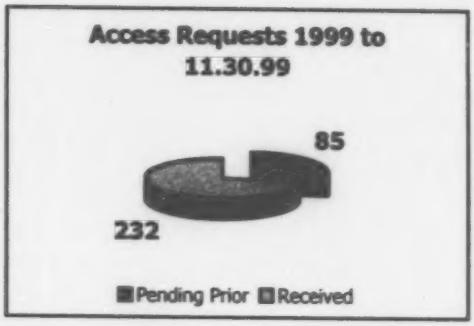
- une analyse des statistiques
- une justification de la fiche de rendement
- une description des mesures prises par la direction pour améliorer le rendement
- des recommandations visant à aider le Ministère à cet égard.

On trouvera en annexe au rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses qui sont à la base de la notation, des observations et des recommandations présentées dans la présente fiche de rendement.

2 Cette note reflète seulement le rendement du Ministère quant au respect des délais de réponse jusqu'au 30 novembre 1999. Elle ne concerne d'aucune façon la capacité de TC à appliquer les exceptions de la *Loi*, ce qu'il fait généralement avec professionnalisme et retenu.

IV. Données statistiques

1. Demandes



Les diagrammes ci-dessus donnent une bonne idée de l'arriéré de demandes à TC.

Au début de l'exercice 1998/1999, il y avait au Bureau d'accès à l'information de TC 86 demandes dont le traitement n'était pas terminé et de ce nombre 36 (41,9 %) étaient déjà dans une situation de présomption de refus. L'exercice 1999/2000 montre une légère amélioration puisque sur 85 demandes en suspens, 30 (35,3 %) étaient en situation de présomption de refus.

Compte tenu du fait que 355 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1998/1999 et 232 en 1999/2000 jusqu'au 30 novembre, ces demandes (en suspens auparavant) considérées comme des présomptions de refus représentent 10,1 % et 12,9 % respectivement du volume annuel. Nonobstant les considérations liées au non-respect, cet arriéré est lourd pour le personnel du Bureau de l'AAI et doit être éliminé.

Le temps de traitement des demandes montre aussi que TC éprouve des difficultés à respecter les délais prévus dans la *Loi*.

- En 1998/1999, le temps de traitement des demandes terminées au-delà du délai de 30 jours — sans prorogation du délai — s'établissait ainsi : sur 106 demandes

  - 53 (50,0 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
  - 22 (20,8 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
  - 6 (5,6 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus
  - 25 (23,6 %), plus de 90 jours de plus

- En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, les chiffres relatifs au temps de traitement des demandes dont le délai n'a pas été prorogé étaient les suivants : sur 27 demandes

  - 22 (17,2 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
  - 2 (13,9 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
  - 2 (21,2 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus
  - 1 (47,7 %), plus de 90 jours de plus

  (Cela n'inclut pas de chiffres sur l'état d'achèvement pour l'arriéré des demandes considérées comme des présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'autovérification ne demandait pas au Bureau d'AAI de TC de fournir l'information.)

- Pour ce qui est des prorogations qui ont été demandées et qui n'ont pas été respectées, les chiffres sont les suivants.

  En 1998/1999, sur 50 demandes, 29 (58 %) sont allées au-delà de la prorogation :

  - 12 (41,4 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
  - 6 (20,7 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
  - 4 (13,8 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus
  - 7 (24,1 %) ont nécessité plus de 90 jours de plus

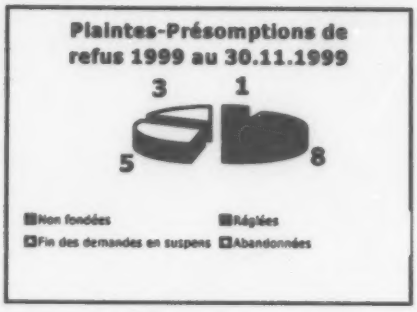
  Pour le présent exercice, sur les 14 (34,1 %) demandes visées par une prorogation :

  - 8 (57,2 %) ont pris de 1 à 30 jours de plus
  - 1 (7,1 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
  - 4 (28,6 %) ont nécessité de 61 à 90 jours de plus
  - 1 (7,1 %), plus de 90 jours de plus

Au 30 novembre 1999, 30 (12,9 %) des nouvelles demandes dont le traitement n'était pas terminé étaient considérées comme des présomptions de refus, et on ne connaît pas le nombre de jours qui se sont écoulés pour ces demandes en suspens.

À remarquer que TC réduit le délai de réponse aux demandes en retard.

2. Plaintes—Présomptions de refus



En 1998/1999, le Commissariat à l'information a reçu 46 plaintes concernant des présomptions de refus contre TC – la plupart (39, 84,8 %) ont été accueillies (réglées).

En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, le Commissariat à l'information a reçu 17 plaintes concernant des présomptions de refus contre TC. Sur les 12 plaintes dont le traitement était terminé, huit (66,7 %) ont été accueillies (réglées).

3. Bureau de l'AAI—Personnel

Le traitement des demandes de communication relève du Bureau de l'AAI sous la direction du coordonnateur de l'AAI, qui voit également au traitement des demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Bureau de l'AAI compte 8 employés — 6 agents et 2 employés de soutien. En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre, le Bureau s'est assuré les services de consultants pour examiner les dossiers pendant une période équivalente à 60 semaines. Un employé a également été prêté au Bureau de l'AAI pendant une partie de l'année.

4. Bureau de l'AAI—Budget

Le budget salarial affecté à l'AAI pour 1999/2000 s'élève à 455 000 $ pour 9,4 équivalents temps plein. En 1998/1999, il était de 342 000 $ pour 7,5 équivalents temps plein. Le budget de 1997/1998 s'élevait à 267 000 $ pour 6,5 équivalents temps plein.

Le budget d'exploitation au titre de l'AAI pour 1999/2000 s'élève à 40 000 $. En 1998/1999, ce budget s'élevait à 130 000 $ et l'on ne connaît pas le budget accordé en 1997/1998. Le budget de formation 1999/2000 est d'environ 6 000 $, alors qu'il s'élevait à 10 600 $ en 1998/1999 et à 15 700 $ en 1997/1998.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours stipulé dans la *Loi* permet d'accorder 20 jours pour le traitement. Les échéanciers prévus par TC figurent ci-dessous. Le plan de TC donne 20 jours ouvrables pour répondre à une demande (sans prolongation).

Secteur	Temps de traitement
Bureau de l'AAI (réception)	1 jour
Secteur opérationnels	7 jours
Bureau de l'AAI (traitement)	4 jours
Communications	1 jour -30 à 40% des demandes
Signature du SMA/DGR	2 jours
Pouvoir d'approbation	4 jours
Bureau de l'AAI	1 jour – envoi de la réponse finale

* Le sous-ministre (30 à 40 % des demandes) ou le directeur général des Services à la haute direction possède le pouvoir d'approbation. Si les documents à approuver sont examinés par le Cabinet du ministre, le délai est inclus dans les 4 jours prévus pour le processus d'approbation.

V. Sources des retards

Plusieurs raisons semblent expliquer le problème des retards à TC. Parmi ces raisons, mentionnons une délégation de pouvoir insuffisante pour prendre les décisions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, un processus d'approbation trop long et le temps que consacrent les BPR à la recherche à la récupération des documents.

1. Pouvoir d'approbation

L'ordonnance de délégation des pouvoirs de TC précise les pouvoirs et le processus de formulation des recommandations et de prise des décisions relatifs aux demandes de communication. Selon nous, l'ordonnance ne délègue pas suffisamment de pouvoirs. Par conséquent, cela donne lieu à un processus de traitement et d'approbation lourd qui doit être simplifié.

Toutes les demandes reçues chaque semaine sont diffusées sur une liste hebdomadaire sommaire dans divers services du Ministère qui sont susceptibles de s'intéresser à ces demandes de communication. La liste est remise au Cabinet du ministre et au Cabinet du sous-ministre. Le Cabinet du ministre indiquera quelles demandes de communication doivent lui être fournies avant la divulgation des documents.

La sous-ministre indiquera également à quelles demandes elle répondra elle-même dans l'exercice du pouvoir qui lui a été délégué. Les demandes cochées sur la liste provisoire par la sous-ministre comprendront toutes celles

qui l'auront été par le Cabinet du ministre. Dans ces conditions, la sous-ministre doit prendre les décisions au sujet de trente à quarante pour cent de l'ensemble des demandes.

L'ordonnance de délégation prévoit que le directeur général des Services à la haute direction et la sous-ministre exercent le pouvoir de prendre des décisions en vertu de la *Loi*. (Le directeur général relève du sous-ministre adjoint des Services généraux (SMA) qui exerce également des pouvoirs en vertu de la *Loi*. En pratique, le SMA exerce son pouvoir délégué seulement quand le directeur général est en vacances ou lorsqu'il n'est pas libre.) Si la sous-ministre n'a pas coché la demande sur la liste sommaire, la décision sera prise par le directeur général. Il n'y a qu'une seule exception à cette règle : lorsqu'un SMA d'un groupe de programmes n'est pas d'accord avec la recommandation du coordonnateur de l'AAI à propos des documents à divulguer au demandeur. Dans ce cas, la sous-ministre devra prendre la décision.

Le coordonnateur de l'AAI est autorisé à prendre des décisions administratives aux termes de la *Loi*, mais, autrement, il formule des recommandations aux décideurs autorisés.

Le coordonnateur et les agents de l'AAI sont les membres du personnel qui possèdent les connaissances d'expert relatives à la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour répondre aux demandes de communication, on consulte le personnel des programmes et d'autres employés qui participent au processus. Nous croyons que ces consultations devraient faire partie du traitement des documents qu'exécute le Bureau de l'AAI et ne pas être une étape distincte du processus. Lorsque le Bureau de l'AAI a terminé le traitement, l'ordonnance de délégation devrait accorder le pouvoir de prendre des décisions à ceux qui possèdent des connaissances d'expert relatives à la *Loi*. Plus les étapes supplémentaires du processus d'approbation éloignent le coordonnateur de l'AAI de la prise de décisions, plus le Ministère est susceptible d'éprouver des problèmes à répondre aux demandes dans les délais.

2. Processus d'approbation

Après avoir reçu les documents du BPR, le Bureau de l'AAI les examine en vue de recommander ceux qui font l'objet d'une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les recommandations du coordonnateur de l'AAI sont formulées dans une note documentaire de l'AAI. La note documentaire, une feuille à signer et une liste de documents sont envoyées au sous-ministre adjoint (SMA) ou au directeur général régional (DGR) du groupe de programmes qui a fourni le document. Le SMA ou le DGR approuveront la recommandation du coordonnateur de l'AAI ou indiqueront leur désaccord sur le formulaire de signature.

S'il s'agit d'une demande que le sous-ministre adjoint a cochée sur la liste hebdomadaire des demandes, la note documentaire, le formulaire de signature et les documents demandés sont envoyés par le Bureau de l'AAI au Cabinet du sous-ministre pour qu'une décision soit prise.

Lorsque le SMA ou le DGR approuve la recommandation du coordonnateur de l'AAI, la note documentaire, le formulaire de signature et les documents requis sont envoyés par le Bureau de l'AAI au directeur général des Services à la haute direction qui devra rendre une décision.

Lorsque le SMA ou le DGR n'approuve pas la recommandation du coordonnateur de l'AAI, la note documentaire, le formulaire de signature et les documents demandés sont envoyés par le Bureau de l'AAI au Cabinet de la sous-ministre qui se chargera de prendre la décision.

Même si divers mots comme « accord » et « approbation » sont utilisés pour décrire les étapes du processus d'approbation, les multiples « points de contrôle » avant de divulguer le document ont pour effet de créer une culture institutionnelle où l'on cherche à ne courir aucun risque. L'accumulation de nombreuses étapes d'approbation d'une demande contribue à retarder le processus.

Transports Canada s'est doté d'un modèle de traitement qui prévoit accorder des jours à chaque service du Ministère qui participe au traitement d'une demande de communication. Sur les 20 jours que prévoit le modèle, 4 sont réservés à l'approbation, 2 à l'accord que doit donner le SMA ou le DGR et 1 seul jour est réservé aux Communications (30 à 40 % des dossiers). Un total de 7 jours représente 35 % du temps dont on dispose pour traiter une demande de communication. Ces délais pour l'examen, l'approbation ou l'accord à donner nous semblent excessifs.

Les tableaux ci-dessous présentent des chiffres sur les délais alloués par opposition aux délais réels en jours de travail pour les quatre étapes de traitement d'une demande (le temps pris par le Bureau de l'AIPRP n'est pas calculé). Ces données concernent toutes les demandes de communication reçues et terminées au cours de cette période.

Moyenne pour tous les dossiers

Délai accordé (en jours) pour 270 demandes	Jours réels 1er avril 1998 – 31 mars 1999	Jours réels 1er avril 1999 – 30 nov. 1999
Récupération - 7	8,05	5,99
Examen du SMA/DGR - 2	2,18	2,19
Examen des Communications - 1	2,38	1,0
Appprobation - 4	2,74	3,62

Moyenne pour les demandes de présomption de refus

Délai accordé (en jours) pour 135 demandes	Jours réels 1er avril 1998 – 31 mars 1999	Jours réels 1er avril 1999 – 30 nov. 1999
Récupération - 7	9,77	6,3
Examen du SMA/DGR - 2	2,34	3,14
Examen des Communications - 1	2,53	1,0
Approbation - 4	3,36	6,57

3. Communications

Les Communications fournissent des infocapsules pour quelque 30 à 40 % des dossiers de demande de communication. Lorsque des infocapsules sont nécessaires, le dossier de demande au complet est remis aux Communications. Dans ces cas, les Communications ne devrait pas constituer une étape du processus d'approbation d'une demande. D'autres ministères ont constaté que les exigences des communications peuvent être gérées selon une démarche parallèle au processus de traitement des demandes, sans constituer une autre étape du processus.

4. Secteurs opérationnels (BPR)

Les BPR doivent chercher les documents et les extraire en vue de répondre aux demandes de communication. Les BPR doivent remettre les documents au Bureau de l'AAI dans un délai de sept jours de la réception d'une demande en provenance de ce bureau.

Les BPR fournissent des documents au Bureau de l'AAI dans un délai de sept jours. Même si les BPR connaissent l'état d'avancement d'un dossier de demande à mesure que celui-ci est traité, il n'existe pas de mécanisme pour rendre compte de la situation à la haute direction ou aux BPR afin de mesurer leur rendement compte tenu des normes de délai de traitement des demandes proposées par TC.

Les BPR s'attendent à ce que le Bureau de l'AAI l'appuie fortement pour qu'ils reçoivent la formation nécessaire afin de comprendre précisément leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et notamment la question des délais et des prorogations. En outre, les BPR ont besoin d'instructions et de procédures sur la manière d'exécuter les tâches qui leur sont confiées pour assurer le traitement des demandes de communication.

5. Bureau de l'AAI

Le Bureau de l'AAI vient de se doter du Système « *ATIP flow* » pour gérer les demandes de communication. Le Système fournit plusieurs rapports pour faire la gestion et rendre compte du volume des demandes de communication.

Le Ministère a besoin de renseignements de gestion factuels pour préciser à quelles étapes du traitement des demandes se produisent les retards. Des informations de gestion particulières sont nécessaires pour déterminer la nature et l'étendue des problèmes de retards. Lorsque les causes des retards seront connues, on pourra élaborer un plan pour que le Ministère puisse observer les délais prévus dans la *Loi* (et les délais de traitement d'une demande fixés par TC).

Les tableaux fournis sous la rubrique Processus d'approbation montrent le nombre moyen de jours nécessaires pour terminer le traitement des demandes de communication. Nous ne possédons pas les données pertinentes pour préciser le temps que prend le Bureau de l'AAI pour accomplir son travail. Par conséquent, il nous est impossible de déterminer si les retards sont attribuables au Bureau de l'AAI.

En mars 1999, on a demandé au coordonnateur de l'AAI d'examiner le problème des retards dans le traitement des demandes de communication au Ministère. Bien que de nombreuses mesures valables soient prises, ou seront prises, pour réduire le nombre de présomptions de refus, l'absence d'un plan global vient contrecarrer sérieusement ces efforts. On ne peut élaborer un plan que si l'on se fonde sur des informations précises relatives à la (aux) cause(s) des retards. Lorsqu'on connaîtra ces causes, on pourra alors prévoir des mesures d'ensemble pour que le Ministère puisse respecter les délais requis en vertu de la *Loi*.

VI. Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards

TC a commencé à s'attaquer aux problèmes des retards dans le traitement des demandes d'accès à l'information. Au cours des deux dernières années, le Ministère a d'abord mis l'accent sur l'amélioration de la qualité et de l'uniformité des conseils que donne le Bureau de l'AAI aux employés ministériels et s'est occupé ensuite de restructurer et de simplifier le processus de l'AAI pour réduire le temps de réponse aux demandeurs.

Au cours des trois derniers exercices, le Ministère a accru le personnel. Des fonds additionnels ont été accordés pour soutenir les besoins en matière de formation et acheter le logiciel « *ATIP flow* » pour assurer le suivi des demandes d'accès. Un effort considérable de sensibilisation à l'AAI est déployé dans tout le Ministère actuellement et sera terminé au cours du présent exercice. Grâce à cette campagne de sensibilisation, les BPR ont pu fournir des documents dans les délais impartis dans environ 65 % des cas, ce qui représente une augmentation de 55 % par rapport à 1998/1999.

Le Ministère a accru ses efforts pour assurer la communication non officielle de documents. On étudie actuellement un certain nombre de mesures visant à intégrer d'autres données dans le site Web de TC.

1. Secteurs opérationnels (BPR)

Les responsabilités des BPR ont été modifiées il y a deux ans. Ils étaient auparavant chargés de chercher et de trouver des documents. Ils devaient aussi les examiner et recommander les informations qui pourraient faire l'objet d'une exception dans ces documents.

La procédure actuelle veut que les BPR cherchent les documents et les récupèrent pour ensuite les faire suivre au Bureau de l'AAI. Ce dernier les examine pour déterminer l'information qui fait l'objet d'une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les BPR peuvent toujours indiquer, d'après leurs connaissances des dossiers, si selon eux certains documents pourraient faire l'objet d'exception. L'examen réel des documents est fait par un agent de l'AAI qui possède des connaissances techniques relatives à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le coordonnateur de l'AAI est d'avis que ce changement de procédure s'est soldé par une prise de décisions plus rapide et plus cohérente.

2. Examen des retards

En mars 1999, on a demandé au coordonnateur de l'AAI d'examiner le problème des retards dans le traitement des demandes de communication et de proposer des mesures pour résoudre le problème des présomptions de refus. Le Ministère a entrepris plusieurs projets :

- Projet-pilote relatif aux documents électroniques : ce projet vise à élaborer un système d'indexation des documents électroniques au moment où ceux-ci sont créés en vue d'établir un système de classement virtuel et de mettre au point une méthode uniforme d'indexation des documents.

- Rétroaction sur le rendement des BPR : deux régions reçoivent des informations sur leur rendement par rapport aux standards de temps établis par le Bureau de l'AAI pour répondre aux demandes de communication. Le coordonnateur de l'AAI prévoit élargir le mécanisme de compte rendu à chaque groupe, au niveau du groupe, en janvier 2000.

- Formation et séances d'information sur la *Loi* : le coordonnateur de l'AAI anime des séances de formation destinées aux employés de Transports Canada de même que des séances d'information à l'intention de tout le personnel de gestion de TC. À la fin de l'exercice 1999/2000, tout le personnel de gestion aura suivi ces séances et environ 1 000 employés (sur 4 800) auront reçu la formation. Cela comprend les employés de l'Administration centrale et des régions. Les séances destinées au personnel de gestion leur permettent de mieux comprendre le processus d'AAI, insistent sur l'importance du rôle qu'ils doivent jouer dans le processus et servent à s'assurer leur concours. On a ajouté un module d'AAI aux séances d'orientation des nouveaux employés du Ministère.

- Ressources : en 1999/2000, on a accru le nombre d'employés du Bureau de l'AAI; il dispose en effet d'un ETP supplémentaire, d'un employé prêté pendant une partie de l'année et de deux contractuels pour une période de 60 semaines (depuis le 30 novembre 1999).

3. Communication non officielle

Au cours des deux derniers exercices, le Ministère a favorisé la communication officieuse de ses documents. Le nombre de demandes de communication non officielle traité par le Bureau de l'AAI a augmenté considérablement. En 1997/1998, sept demandes étaient traitées de manière officieuse. En 1998/1999, ce chiffre est passé à 65. En 1999/2000 jusqu'au 30 novembre 1999, 47 demandes ont été traitées de manière non officielle. Ces chiffres ne tiennent compte que des demandes ayant pour point d'accès le Bureau de l'AAI.

En outre, le Bureau de l'AAI a précisé les catégories d'information qui sont souvent demandées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et a ciblé les documents à divulguer de manière non officielle. Par conséquent, cette information — obtenue autrefois au moyen d'une demande aux termes de la *Loi* — peut être obtenue sans difficulté auprès des responsables du programme.

VII. Recommandations

Voici nos recommandations :

- Le coordonnateur de l'AAI est directement responsable d'assurer l'observation de la *Loi sur l'accès à l'information* et devrait continuer à assurer un solide rôle de leadership en établissant une culture de l'observation dans l'ensemble de TC. Pour jouer ce rôle, il doit obtenir le soutien indéfectible du ministre et du sous-ministre.

- Il est inhabituel de voir des sous-ministres se réserver le pouvoir de répondre eux-mêmes aux demandes de communication — surtout dans le tiers des cas ou plus. Cet aspect de l'ordonnance de délégation et de la pratique devrait être réexaminé.

- Le ministre devrait donner au coordonnateur de l'AAI et au sous-ministre l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.

- Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas ce processus à comprendre les échéances serrées.

- Dans le cas où il ne serait pas possible de respecter de nouveaux délais, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, à éviter le dépôt d'une plainte.

- Si une demande en suspens depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

- Pour s'occuper du problème des retards, TC devrait établir un plan d'ensemble pour gérer les tâches nécessaires afin d'assurer le respect en substance des délais prévus dans la *Loi*. Ce plan devrait préciser les sources de retard et comprendre les cibles, tâches, documents produits, jalons, et responsabilités permettant d'observer la *Loi* de manière substantielle.

- Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la *Loi* au plus tard le 31 mars 2001.

- Le Bureau de l'AAI devrait faire des comptes rendus systématiques qui permettent d'évaluer si les BPR et d'autres services du Ministère tenus de respecter les délais de traitement des demandes de communication s'acquittent de leurs obligations. Ce mécanisme de compte rendu devrait s'appliquer au Bureau de l'AAI.

- La formation AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage, une fois que sera achevé le programme de formation de 1999/2000.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AIPRP de TC—9 décembre 1999

Le 9 décembre 1999, le coordonnateur de l'AIPRP de TC a été interviewé afin que la présente fiche de rendement puisse être établie.

II. TC—QUESTIONNAIRE D'AUTOVÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE

Questionnaire à des fins d'analyse statistique relativement aux demandes officielles adressées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*			
Partie A :	**Demandes remontant à l'exercice financier précédent.**	**1er déc. 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
1.	Nombre de demandes reportées :	86	85
2.	Nombre de demandes remontant à l'exercice financier précédent — situation de présomption de refus le premier jour du nouvel exercice financier :	36	30
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.**	**1er déc. 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
3.	Nombre de demandes reçues au cours de l'exercice financier :	355	232
4.A	Combien de demandes a-t-on traitées *dans* le délai prescrit de 30 jours?	114	64
4.B	Combien de demandes a-t-on traitées dans un délai supérieur au délai prescrit de 30 jours *sans qu'on ait demandé de prorogation*?	106	27
4.C	De combien de jours a-t-on prolongé le délai prescrit *sans demander de prorogation*?		
	1-30 jours :	53	22
	31-60 jours :	22	2
	61-90 jours :	6	2
	Plus de 91 jours :	25	1
5.	Dans combien de cas a-t-on prolongé le délai conformément à l'article 9?	50	41
6.A	Combien a-t-on traité de demandes *dans* le délai prorogé?	21	27
6.B	Dans combien de cas a-t-on dépassé le délai prorogé?	29	14
6.C	De combien de temps a-t-on prolongé le délai prorogé?		
	1-30 jours :	12	8
	31-60 jours :	6	1
	61-90 jours :	4	4
	Plus de 91 jours :	7	1
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes faisaient l'objet d'une présomption de refus?		30

Partie C :	Facteurs
8.	Utilisez cette partie pour décrire un aspect quelconque d'une demande ou d'un type de demande qui peut avoir des effets sur la difficulté à traiter une demande ou sur le temps qu'il faut pour la traiter.
	MERCI D'AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE.

III. TC—Questionnaire de Contrôle (Décembre 1999)

Questionnaire de contrôle—décembre 1999

Délégation de pouvoirs :

1. Dans l'arrêté sur la délégation de pouvoirs de votre institution, quels sont les pouvoirs, les fonctions et les responsabilités qui ont été délégués et à qui l'ont-ils été (veuillez fournir un exemplaire actuel de l'arrêté)?

Texte de l'arrêté sur la délégation :

Ministre des transports
Ottawa, Canada K1A 0N5

ARRÊTÉ EN VERTU DE L'ARTICLE 73 DE LA
LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Désignant les fonctionnaires autorisés à exercer
les pouvoirs, fonctions et responsabilités du ministre

Conformément à l'article 73 de la Loi sur l'accès à l'information, je délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après, et à leurs successeurs respectifs, y compris en leur absence, à toute personne ou fonctionnaire désigné par écrit ayant le pouvoir d'agir à la place du titulaire de ces fonctions, les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par la Loi, et qui sont énoncées dans l'annexe pour chaque poste ou fonction.

Personne n'est autorisé à renverser une décision que j'aurai prise à ce sujet.

DAVID M. COLLENETTE

Nota : Comme le tableau des attributions est très détaillé, puisqu'il comprend les attributions de nombreux titulaires de postes compte tenu des articles de la *Loi*, il n'est pas intégré dans le présent rapport. L'arrêté comprend les personnes qui approuvent et recommandent les décisions conformément aux articles de la *Loi sur l'accès à l'information*.

2. **Le rôle et les responsabilités de ceux à qui sont délégués des pouvoirs sont-ils clairement définis eu égard à l'accès à l'information?**
_X_ oui; ___ non

3. **Les agents à qui des pouvoirs sont délégués les exercent-ils effectivement?**
Oui. Il faut noter toutefois que dans la pratique, l'approbation des exceptions est rarement faite par le SMA, Services à la haute direction.

Ou, dans la pratique, la procédure d'approbation exige-t-elle l'approbation ou l'accord d'agents qui ne détiennent pas de pouvoirs délégués? (Expliquez)
Le processus de l'AIPRP comprend aussi l'étape où le SMA ou le DGR du secteur d'où proviennent les documents doit donner son accord. Cette étape doit être franchie avant l'approbation des exceptions.

Bureau de l'AAI :

1. **À quel service ou division (et niveau de gestion) de l'institution le coordonnateur de l'accès à l'information rend-il compte?**
   a) Aux fins opérationnelles :
   Aux Services à la haute direction qui est une Direction au sein du Groupe des services généraux.

   b) Aux fins administratives :
   Aux Services à la haute direction qui est une Direction au sein du Groupe des services généraux.

2. **Qui (nom et titre) remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur de l'accès à l'information?**
   William J. McCullough, Directeur général des Services à la haute direction

3. **Le coordonnateur de l'accès à l'information a-t-il un mandat clair? (Veuillez fournir toute la documentation utile sur les buts, les objectifs, les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs du coordonnateur.)**
   _X_ oui; ___ non

4. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il ses fonctions à temps plein? Sinon — dans le cas où le titulaire exerce également des fonctions à un autre titre — veuillez indiquer le pourcentage de temps qu'il consacre aux questions relatives à l'accès à l'information.**
   Oui.

5. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il un pouvoir ou un contrôle sur les activités relatives à l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution (Administration centrale, régions, etc.)?**
   Le coordonnateur de l'AAI exerce l'autorité fonctionnelle pour toutes les questions relevant de l'AIPRP. Seul le Bureau de l'AAI formule des recommandations à propos des exceptions aux personnes autorisées à exercer des pouvoirs dans ce domaine.

6. **Sinon, qui est responsable des activités relatives à l'accès à l'information dans d'autres secteurs (s'il y a plus d'une personne, veuillez préciser les noms, titres et classifications – échelon minimum)?**
   Sans objet.

7. **Veuillez donner une répartition de tous les employés du Bureau de l'accès à l'information en précisant la classification, s'il s'agit d'un employé à temps plein ou à temps partiel, et le nombre d'années d'expérience.**

Les données suivantes comprennent tout le personnel de l'AIPRP :

A : Agents

1998/1999	1999/2000
1 X PM-04, 9 ans d'expérience	1 X PM-04, 10 ans d'expérience
1 X PM-04, 3 ans d'expérience	1 X PM-04, 4 ans d'expérience
1 X PM-04, 2 ans d'expérience	1 X PM-04, 3 ans d'expérience; a quitté en octobre 1999 et a été remplacé par : 1 X PM-04, 10 ans d'expérience qui a commencé en novembre 1999
1 X PM-03, 1 an d'expérience	1 X PM-03, 2 ans d'expérience, devenu PM-04 en septembre 1999
1 X PM-03, 1,5 ans d'expérience	1 X PM-04, 9 ans d'expérience 1 X PM-03, 2,5 ans d'expérience, devenu PM-04 en septembre 1999

B : Personnel de soutien :

1998-1999	1999-2000
1 X CR-04, 3 ans d'expérience	1 X CR-04, nouveau à l'AIPRP 1 X PM-02 par intérim, nouveau à l'AIPRP

8. **A-t-on élaboré et appliqué des procédures écrites internes pour s'assurer que les demandes d'accès à l'information sont traitées conformément aux dispositions de la *Loi*, du Règlement et des Lignes directrices du Conseil du Trésor (si c'est le cas, veuillez en fournir des exemplaires)?**
_X_ oui; ___ non
Un guide conçu pour aider le personnel ayant à traiter les demandes a été créé au printemps de 1999; il remplace les lignes directrices antérieures qui remontent à 1997.

Demandes :

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes d'accès à l'information — identificateurs personnels omis — au Système de coordination des demandes d'accès à l'information (CDAI), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dans les 24 heures qui suivent la réception de la demande. Cela est-il fait? (Prière d'indiquer toute autre procédure que vous suivez à cet égard.)**
__ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Le téléchargement vers le CDAI est effectué chaque semaine.

10. **Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'AAI confirme-t-il par écrit sa compréhension de la demande révisée lorsque la formulation initiale ne contient pas assez de détails pour permettre à un employé expérimenté de l'institution de savoir de quel document il s'agit, même après avoir déployé des efforts raisonnables? (Prière d'indiquer toute autre procédure que vous suivez à cet égard.)**
__ Toujours, _X_ presque toujours, ___ parfois, __ rarement, ___ jamais.

11. **Lorsqu'une prorogation de délai est nécessaire, l'avis est-il envoyé au requérant dans les 30 jours suivant la réception de la demande?**
_X_ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, __ rarement, __ jamais.

12. **Lorsqu'un avis est envoyé, conformément au paragraphe 9(1), afin de proroger le délai au-delà des 30 jours prescrits, fait-on parvenir une copie de l'avis au Commissariat à l'information?**
_X_ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, __ rarement, __ jamais.

13. **Après l'envoi d'un avis de prorogation de délai, s'il semble difficile de respecter ce délai, le Bureau de l'AAI communique-t-il avec le requérant pour l'informer :**

1) que la réponse sera en retard
___ Toujours, __ presque toujours, _X_ parfois, ___ rarement, __ jamais.

2) de la date prévue de la réponse finale
__ Toujours, ___ presque toujours, _X_ parfois, ___ rarement, __ jamais.

3) de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information
__ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, _X_ rarement, __ jamais.

14. **Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'AAI avise-t-il le requérant au sujet de l'article 31 et de la limite d'un an concernant le droit de déposer une plainte – à partir de la date de dépôt de la demande? (Prière d'indiquer toutes les autres lignes directrices écrites que vous suivez à cet égard.)**
___ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, __ rarement, _X_ jamais.

15. **a) L'avis au tiers est-il envoyé dès qu'on se rend compte de sa nécessité?**
__ Toujours, _X_ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, __ jamais.

b) Le calendrier d'exécution relatif au tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?
__ Toujours, ___ presque toujours, _X_ parfois, __ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 20 %

16. **Si des consultations sont requises, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?**
__ Toujours, _X_ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, __ jamais.

17. **Le Bureau de l'AAI prévoit-il une communication partielle des documents de la demande en ce qui concerne la partie non liée aux consultations nécessaires avec un tiers (ou autre)?**
___ Toujours, __ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Très souvent. Surtout lorsqu'un nombre de documents considérable est en cause.

18. **Une procédure de suivi est-elle en place pour aviser le Bureau de l'AAI si une demande :**

- n'a pas été assignée? : X oui; ___ non
- ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits?: X oui; ___ non
- approche de la fin du délai de prorogation? : X oui; ___ non
- dépasse la date du délai de prorogation? : X oui; ___ non
- a près d'un an? : ___ oui; X non

Prière de décrire la procédure utilisée et de fournir les documents connexes.
Le Système *ATIP flow* mis au point par MPRSYS.

A. Bureaux de première responsabilité

1. **Les responsabilités des bureaux de première responsabilité (BPR) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies?**
X oui; ___ non

Remarque : Voir réponse à la question 8 à la rubrique Bureau de l'AAI.

2. **Les BPR respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'AAI?**
__ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Au cours du dernier exercice, les BPR ont fourni les documents dans les délais prescrits dans environ 55 % des cas.
Au cours du présent exercice, jusqu'à maintenant, les BPR ont fourni les documents selon les délais prescrits dans 65 % des cas.

3. **Quelle mesure est prise lorsqu'un BPR est en retard dans l'envoi de documents? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
L'agent de liaison rappelle au BPR la date d'échéance.

B. Services juridiques :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
__ Toujours; ___ presque toujours; _ _ parfois; __ rarement; X jamais

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour la demande présentée à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Sans objet.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Sans objet.

C. Affaires publiques et Communications :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; _X_ parfois; ___ rarement; __ jamais
Pourcentage des demandes : 30 à 40 %.

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
24 heures.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

D. Cabinet du ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
__ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; ___ jamais
À titre d'information, une fois que les exceptions ont été approuvées.
Pourcentage des demandes : 20 à 30 %.

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Aucun délai n'est prévu dans le processus pour cette étape. Le temps consacré par le Cabinet du ministre à l'examen des documents à divulguer est intégré dans les quatre jours accordés au sous-ministre pour approuver le dossier.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

E. Cabinet du sous-ministre :

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois ___ rarement; ___ jamais
Certaines demandes sont envoyées à ce cabinet pour faire approuver des exceptions.
Pourcentage des demandes : 30 à 40 %

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
4 jours ouvrables.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

F. Autres secteurs :

Si d'autres secteurs participent au processus de traitement ou d'approbation des demandes de communication, quels sont-ils? Fournissez les renseignements suivants pour chacun :
Le SMA ou le DGR du secteur qui a fourni les documents accepte les recommandations de l'AIPRP avant l'approbation des exceptions.

LE BPR / LE PROGRAMME

1. **Les demandes d'AAI sont-elles présentées à ce secteur pour examen/ approbation/signature?**
_X_ Toujours; __ presque toujours; ___ parfois; ___ rarement; ___ jamais

2. **Quel est le délai d'exécution prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
2 jours.

3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai d'exécution? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Prière de fournir tout document écrit à ce sujet.)**
On entre en communication avec le bureau pour lui rappeler la date d'échéance.

Remarque : Nous reproduisons ci-dessous des copies des formulaires utilisés pour faire approuver les recommandations du coordonnateur de l'AAI. Dans cet exemple, c'est le sous-ministre qui exerce les pouvoirs.

Note documentaire — AIPRP

Dossier : **SCC+ :**
Demande reçue : **Échéance prévue par la *Loi* :**
Demandeur :
Documents fournis par :

Objet :

Contexte
Histoire / Questions
Détails relatifs à la (aux) plainte(s)
Dates d'engagement
Divulgation provisoire ou définitive

Consultations
Qui avions-nous consulté, quels ont été leurs commentaires, étions-nous d'accord

Recommandation
Il est recommandé que les documents soient divulgués entièrement.
ou
Il est recommandé que certains documents fassent l'objet d'une exception comme le décrit la liste des documents ci-jointe.
ou
Décrire compte tenu d'autres scénarios inhabituels.

Section	Description

Conseiller AIPRP : NOM, numéro de téléphone
Date :

LISTE DE DOCUMENTS

Dossier : Conseiller AIPRP : Nom

Programme/Région : Nom du groupe ayant fourni les documents

Nº de page	Type de document	Objet	Date (JJMMAA)	Exception	Commentaires

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION
FORMULAIRE DE SIGNATURE

Pièce jointe à la note documentaire du (date)
Numéro du dossier :

Recommandé par : Linda Savoie, Coordonnatrice AIPRP Date	Date
J'approuve ces recommandations dans la mesure où elles concernent les documents régionaux : DGR (Indiquez la région) Date	Date
La divulgation de ces documents est (n'est pas) susceptible d'éveiller l'intérêt du public ou des médias. Communications régionales (indiquez la région) Date	Date
Recommandations de documents faisant l'objet d'une exception approuvées par : M. Bloodworth, sous-ministre Date	Date

Frais :

1. **Avez-vous une politique des frais? (Dans l'affirmative, prière de fournir une copie.)**
   _X_ oui; ___ non
   Le Ministère applique la politique des frais que proposent les lignes directrices du Conseil du Trésor.

ETP/Budgets de fonctionnement :

1. **Quelle division ou unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'AAI?**
   Il n'y a pas de budget particulier consacré à l'AIPRP. Les Services généraux accorde un budget aux Services à la haute direction et l'AIPRP présente ses demandes à cette Direction.

2. **Les activités d'AAI (c.-à-d. les allocations d'ETP) sont-elles prévues dans le plan stratégique de l'institution?**
   Oui

3. **Quel est/était le budget salarial du Bureau de l'AAI pour les exercices ci-dessous?**
   1999/2000 : 455 000 $ nombre d'équivalents temps plein : 9,4
   1998/1999 : 342 000 $ nombre d'équivalents temps plein : 7,5
   1997/1998 : 276 000 $ nombre d'équivalents temps plein : 6,5

4. **Quel est/était le budget de fonctionnement du Bureau de l'AAI pour les exercices ci-dessous?**
   1999/2000 : 40 000 $ à ce jour
   1998/1999 : 130 000 $
   1997/1998 : pas disponible

5. **Si c'est possible, veuillez indiquer quel montant – du budget de fonctionnement du Bureau de l'AAI a été dépensé ou mis de côté pour des séances et/ou du matériel de formation (manuels, feuilles de renseignements, directives, etc.) lors des exercices ci-dessous?**
   1999/2000 : 6 000 $ environ
   1998/1999 : 10 600 $
   1997/1998 : 15 700 $

IV. Autres renseignements de TC

Autres renseignements d'importance :

Comme l'indique partiellement les données fournies sur les employés du Bureau de l'AIPRP et sur le budget de l'AIPRP, les ressources accordées à ce bureau ont augmenté à chacun des trois derniers exercices.

Au cours de l'exercice 1998/1999, le Bureau de l'AIPRP a connu un roulement particulièrement élevé. Un nouveau coordonnateur est arrivé quelques jours avant le début de l'année financière et deux des cinq conseillers de l'AAI ont été remplacés. Par conséquent, le Bureau a mis l'accent sur la formation des conseillers et sur la qualité et l'uniformité du traitement. Il a moins insisté sur le respect des délais. Nous nous sommes néanmoins efforcés de simplifier le processus, nous avons amorcé la consultation de tous les agents de liaison de l'AIPRP du Ministère, et nous avons acheté de nouveaux outils techniques pour faire en sorte que TC améliore son rendement sur le plan du respect des délais.

Au cours de l'exercice 1999/2000, des améliorations importantes ont été apportées à chacun des secteurs du traitement de l'AIPRP. À ce jour, notre rendement relatif aux délais a connu une croissance de 10 % dans l'ensemble et nous nous attendons à progresser davantage.

Les ressources ont augmenté à nouveau par rapport à l'année précédente et on a entrepris un grand effort de sensibilisation dans tout le Ministère. D'ici à la fin de l'année financière, nous nous attendons à ce que tous les groupes de gestion de Transports Canada aient suivi une séance d'information sur l'AAI. Nous pouvons déjà constater les avantages de mieux faire comprendre cette législation dans tout le Ministère. Les BPR fournissent les documents à temps beaucoup plus souvent et quelques directeurs généraux régionaux ont intégré le rendement relatif à l'AIPRP dans les accords de responsabilisation qu'ils concluent avec la sous-ministre.

Citoyenneté et immigration Canada (CIC)

Sommaire

CIC a réalisé des progrès au cours des huit premiers mois de l'exercice financier puisqu'il a réussi à réduire le nombre de demandes traitées dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère s'est fixé comme objectif en 1999/2000 de traiter 70 p. 100 des demandes de communication dans les délais prévus par la Loi et d'être en mesure, dès 2000-2001, de se conformer dans une large mesure à ces mêmes exigences (voir les recommandations nº 10 et nº 15 qui présentent des dates différentes pour le respect des délais dans une large mesure).

Dans la Fiche de rendement de 1999, CIC a reçu la note de F (signal rouge), étant donné que la proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus était de 48,9 p. 100 pour les demandes reçues entre le 1er avril 1998 et le 30 novembre 1998.

Pour l'ensemble de l'exercice financier 1998/1999, cette proportion est passée à 38,6 p. 100 (2 477 demandes par rapport à 779 et 31 demandes où la réponse a été fournie après l'expiration du délai prévu par la Loi et 147 demandes considérées comme une présomption de refus reportées à l'exercice suivant). Pour les demandes reçues entre le 1er avril 1999 et le 30 novembre 1999, cette proportion a connu une amélioration, puisqu'elle est passée à 23,4 p. 100 (3 260 : 388, 54, 321). De plus, le délai de traitement des demandes étant considérées comme une présomption de refus a été considérablement réduit pendant le présent exercice financier, comme l'indique le tableau suivant.

Temps pris au-delà du délai de réponse prescrit sans qu'une prorogation ne soit demandée	**Avril 1998/ mars 1999**	**Avril 1999/ nov. 1999**
1 à 30 jours	555	270
31 à 60 jours	126	60
61 à 90 jours	40	40
Plus de 90 jours	58	18

Le Ministère a pu obtenir des ressources additionnelles et procède actuellement à la mise en oeuvre du système *ATIP flow*. Même si CIC a de toute évidence fait des progrès relativement à l'observation des délais prévus par la Loi, pour que ces derniers soient respectés dans une large mesure, d'autres mesures s'imposent.

Le Ministère a alloué des ressources additionnelles à la Direction générale de l'AAI. Mais depuis deux ans, le nombre de demandes de communication augmente considérablement. La tendance à la hausse est très claire. Donc, même si des ressources plus importantes sont maintenant disponibles, elles servent dans une certaine mesure à traiter un plus grand nombre de demandes, plutôt qu'à régler le problème des présomptions de refus, comme c'était prévu. En l'absence de ressources additionnelles ou de l'apport d'autres améliorations à la procédure de traitement des demandes de communication, CIC arrivera difficilement à respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi.

Pour favoriser des progrès continus à cet égard, CIC doit élaborer un plan général qui établit les étapes critiques, les objectifs, les tâches à accomplir, les résultats prévus et les responsabilités du personnel concerné. Il sera alors possible de faire une évaluation à la fois quantitative et qualitative du rendement réel des personnes chargées des diverses tâches. Cet élément est particulièrement important, étant donné que la Direction générale de l'AAI dépend dans bien des cas du travail réalisé par d'autres secteurs de l'organisation. Le plan tiendrait également compte du volume croissant des demandes de communication.

Bien qu'il existe des informations statistiques et de gestion, d'autres rapports seront nécessaires lorsque le système *ATIP flow* sera pleinement opérationnel. Il faudra fournir de l'information aux BPR et à d'autres secteurs de l'organisation sur le délai prévu par rapport au délai réel d'exécution à chaque étape du processus de traitement des demandes. Sans ce genre d'information, il sera difficile de découvrir des problèmes potentiels en ce qui concerne le respect des délais prescrits. Cette information permettra également à la Direction générale de l'AAI de régler de façon proactive les problèmes potentiels de respect des délais.

Recommandations

- CIC devrait continuer à consacrer les ressources et l'énergie nécessaires au respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Un plan global devrait être élaboré pour permettre à CIC d'être à même de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2001, et ce plan devrait préciser les étapes critiques, les objectifs, les tâches à accomplir, les résultats prévus et les responsabilités du personnel concerné.
- CIC devrait fournir de l'information aux BPR et à d'autres secteurs de l'organisation sur le délai d'exécution réel à chaque étape du processus de traitement des demandes de communication et la façon dont cela se compare aux délais d'exécution de référence.
- La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger le respect des délais fixés à l'interne et prévus par la Loi.
- Il est peu probable que le rendement de CIC continue à s'améliorer en l'absence d'une participation et d'un leadership accrus de la part de la haute direction. La sous-ministre doit s'investir personnellement dans ce projet en recevant des rapports hebdomadaires qui indiquent le nombre de demandes considérées comme étant une présomption de refus, les secteurs où il existe des problèmes de retard et les mesures correctives qui sont adoptées ou proposées. La sous-ministre doit veiller elle-même à la mise en oeuvre d'un plan grâce auquel CIC sera à même de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi.
- Il conviendrait d'examiner la marche à suivre relative aux BPR et à l'obtention de l'information auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, le personnel des secteurs qui reçoivent un volume important de demandes de communication devrait suivre une formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation du délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer

plus rapide que le courrier diplomatique. Cette première prise de contact peut inciter le Bureau de l'AAI à envoyer l'avis nécessaire à temps.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.

Réponse : En juin 1999, un exposé sur la Fiche de rendement a été fait devant le Comité de la haute direction, en présence également de la sous-ministre et du sous-ministre délégué. Cet exposé avait pour objet d'exposer les exigences relatives aux délais de la *Loi sur l'accès à l'information* et leurs conséquences pour CIC et d'obtenir des responsables concernés qu'ils s'engagent à réduire le nombre de demandes considérées comme une présomption de refus au sein du Ministère.

La directrice générale reçoit des rapports hebdomadaires sur l'état d'avancement des demandes de communication. Elle reçoit également un rapport statistique mensuel et un rapport écrit sur l'état d'avancement des demandes. Le rapport mensuel fait l'objet d'une discussion avec le sous-ministre adjoint dont relève la directrice générale.

Un rapport semestriel est prévu pour le Comité de direction du Ministère. Ce rapport fournira de l'information sur le nombre cumulatif de demandes considérées comme une présomption de refus depuis le début de l'année.

En 1999/2000, cinq ETP additionnels ont été accordés à la Direction générale de l'AAI

2. La ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieure ait été mené à bien ou non.

Réponse : Le coordonnateur jouit déjà du pouvoir qui lui est délégué en vertu de la Loi de prendre toutes les décisions.

3. CIC devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BPR devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le Bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi, pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.

Réponse : CIC demande à présent un plus grand nombre de prorogations de délai. Au 30 octobre 1999, 677 prorogations ont été demandées pour l'exercice financier 1999/2000 (351, si l'on ne compte que les dossiers fermés). Pour la même période pendant l'exercice financier précédent, seulement 14 prorogations de délai ont été demandées.

En ce qui concerne les dossiers tenus à l'étranger, CIC examine toujours la situation relative aux prorogations de délai au moyen de vérifications auprès de chaque mission.

4. Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à comprendre les échéances serrées.

Réponse : Le courriel transmis au BPR indique la date à laquelle les documents doivent parvenir à la Direction générale de l'AAI. Un employé de la Direction générale de l'AAI relance le BPR la veille de la date d'échéance, s'il y a lieu.

Une fois que tous les éléments du système *ATIP flow* seront en service, CIC fournira de l'information aux BPR sur leur rendement par rapport aux délais que prévoit la Loi.

CIC est en train de mettre au point un tableau précisant tous les délais d'exécution qui sera communiqué aux employés concernés dans le cadre du processus de traitement des demandes. L'on s'attend à ce que les BPR fassent la recherche et fournissent les documents dans un délai de 10 jours ouvrables, à moins qu'une prorogation ne se révèle nécessaire. Le tableau en question est présenté à la fin du présent rapport.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousses d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée au personnel concerné.

Réponse : Tous les coordonnateurs de l'AAIPRP des BPR de l'administration centrale ont participé à plusieurs activités de formation, y compris une séance de formation d'une demi-journée. L'étape suivante consiste à élaborer un plan de formation pour CIC qui établit les priorités, les ressources requises et les échéanciers à respecter. Il est prévu que le plan sera prêt en janvier 2000.

6. Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse recenser le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : CIC communique désormais par écrit avec les demandeurs pour faire préciser l'objet des demandes.

7. Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à alléger la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Le système *ATIP flow* servira à suivre de près l'observation des délais. CIC s'attend à ce que cet élément du système soit tout à fait opérationnel au 1er avril 2000.

8. Si une demande est en instance depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

Réponse : Dès décembre 1999, CIC sera en mesure de se conformer à l'exigence selon laquelle les demandeurs doivent être informés de leur droit de porter plainte.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences en cas de mauvais rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : CIC n'a pas l'intention de donner suite à cette recommandation car, à son avis, sa capacité d'observer les délais prévus ne cesse de s'améliorer considérablement.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : À cause d'une augmentation de 125 % du nombre de demandes de communication au cours du présent exercice financier, CIC a eu du mal cette année à respecter dans une large mesure les délais prévus (entre 5 et 10 p. 100 de demandes considérées comme une présomption de refus). Le nombre de présomptions de refus a considérablement diminué, puisqu'il est passé à 25,4 p. 100 entre avril et le 17 novembre 1999. CIC s'était fixé comme objectif que seulement 30 p. 100 des demandes soient considérées comme une présomption de refus en 1999/2000.

11. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultations avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : CIC a donné suite à cette recommandation.

12. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projets).

Réponse : Un plan d'action en réponse à la Fiche de rendement a été préparé en mai 1999, et le Ministère est en train de mettre en oeuvre ce plan. Bien que la charge de travail fasse l'objet d'un suivi constant, il n'y a pas de plan global pour la réduction du nombre de présomptions de refus. Ce plan pourrait comprendre des objectifs globaux et individuels pour les BPR, les échéanciers à respecter, les chiffres réels et des détails au sujet des mesures adoptées ou prévues en vue de la réduction du nombre de présomptions de refus. Un autre élément du plan serait le délai prévu par rapport au délai réel de traitement des demandes de communication à chaque étape du processus.

13. La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

Le Ministère n'a pas de cours de formation obligatoire à l'intention des gestionnaires. Il existe cependant six cours de formation à l'intention des agents et gestionnaires qui comportent un module sur l'accès à l'information.

14. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Une fiche documentaire est actuellement en voie d'élaboration (voir la réponse à la recommandation nº 4).

15. L'amélioration continue du rendement est improbable sans une participation et un leadership accrus de la part de la haute direction. La sous-ministre doit jouer un rôle direct en recevant des rapports hebdomadaires qui présentent les cas où il y a présomption de refus, ceux où il se produit des retards et les mesures correctives adoptées ou proposées. La sous-ministre devrait assumer la responsabilité d'approuver un plan selon lequel CIC respectera dans une large mesure les délais, au plus tard le 31 mars 2001.

Réponse : Plusieurs rapports sont communiqués au sous-ministre adjoint des Services ministériels. Une liste des étapes et des échéanciers à respecter pour donner suite à certaines recommandations de la Fiche de rendement est disponible pour 1999/2000. D'autres informations de planification seront nécessaires pour 2000/2001 si le Ministère compte respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au 31 mars 2001. Il n'existe pas de documentation qui permette de déterminer si la sous-ministre a approuvé un plan en ce sens.

16. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 20 décembre 1995) permet à la sous-ministre et la directrice générale des Services ministériels et exécutifs à exercer tous les pouvoirs de la ministre en vertu de la Loi. La coordonnatrice exerce les pouvoirs qui lui ont été délégués pour prendre la plupart des décisions - sauf en ce qui concerne les paragraphes 20(6) et 52(3). Les agents principaux des Droits du public sont fondés de pouvoirs en ce qui a trait aux dispositions suivantes de la Loi : 7 à 12(3)*b*), 13(2), 19(2), 20(2) et (3), 20(5), 25, 27(1) à 29(1), 37(4) à 44(2); ils n'ont aucun pouvoir en ce qui a trait aux dispositions suivantes de la Loi : 13(1), 14 à 19(1), 20(1), 20(6) à 24(1), 26, 32 à 37(1)*b*), 52(2) à 71(2). L'ordonnance de délégation des pouvoirs ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la

Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, la délégation n'est pas appliquée sans l'approbation de la ministre ou de la sous-ministre. À moins que CIC ne vienne à s'en remettre à sa coordonnatrice pour appliquer la délégation des pouvoirs sans un examen attentif de la haute direction, le respect des délais fixés pour les réponses continuera d'être problématique.

Réponse : Le directeur de l'Accès à l'information exerce l'ensemble des pouvoirs qui lui sont délégués. La délégation des pouvoirs fait actuellement l'objet d'un examen en vue de faire approuver un nouveau texte par la nouvelle ministre, qui proposera de déléguer des pouvoirs accrus aux agents des Droits du public de la Division.

17. Il faudrait déployer tous les efforts nécessaires pour instaurer le plus tôt possible la base de données proposée. Le système *ATIP flow* (ou un système semblable) permettra probablement de mieux acheminer le travail et répartir les tâches. Les quatre ou cinq systèmes électroniques utilisés ailleurs au Ministère devraient en outre être mis à niveau.

Réponse : Bien que le système *ATIP flow* ait été mis en oeuvre, des problèmes d'application demeurent. Dans certaines régions, on procède à une étude en vue de déterminer si l'adoption d'un système de suivi semblable s'impose. CIC a approuvé le financement d'un projet d'implantation du système *ATIP flow* dans la région du Québec. La région de la Colombie-Britannique fait des recherches dans un premier temps pour déterminer s'il convient ou non qu'elle remplace son système actuel par le système *ATIP flow*.

18. Lorsque le nouveau système sera en place, la coordonnatrice devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent des problèmes.

Réponse : Des rapports sont déjà produits, mais il convient de cerner les autres besoins en matière de rapports. Il s'agira, entre autres, de comparer, pour tous les BPR, le délai prévu au délai réel de traitement des demandes de communication.

19. Il est recommandé de retirer le Service des relations avec les médias de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci dans le cadre d'une démarche parallèle.

Réponse : Le Service des relations avec les médias ne participe pas au processus d'approbation. Lorsqu'il convient de prévenir ce service d'une demande de communication, on prépare une trousse de documentation spéciale à cette fin. Cela se fait parallèlement au traitement de la demande de communication. Le Service des relations avec les médias n'est appelé à intervenir que dans 5 à 10 p. 100 des cas.

20. Les mesures de suivi officieuses devraient être remplacées par des procédures écrites, et les délais non respectés devraient entraîner des répercussions.

Réponse : Des procédures sont actuellement en place pour la Région internationale. Cette région représente 75 p. 100 des demandes reçues par CIC. Il est prévu de mettre en application des mesures de suivi officielles dans les autres régions dès janvier 2000.

21. Il conviendrait de revoir la marche à suivre relative aux BPR et à l'obtention d'informations auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, les employés des régions qui reçoivent un nombre élevé de demandes de communication devraient suivre une formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation de délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer plus rapide que le courrier diplomatique. Cette première prise de contact peut inciter le Bureau de l'accès à l'information à envoyer l'avis approprié à temps.

Réponse : Cette recommandation est actuellement à l'étude en parallèle avec la recommandation nº 3.

22. Bien que le Manuel de formation sur l'accès à l'information et la protection de renseignements personnels (AAIPRP) de CIC soit complet, il est trop encombrant. Un guide plus concis portant précisément sur l'accès qui indiquerait la marche à suivre pour accélérer le traitement des demandes, pourrait mieux faire comprendre les tâches et responsabilités entourant cette question.

Réponse : Une version provisoire du guide a déjà été élaborée, et il est prévu que celle-ci sera disponible avant la fin du présent exercice financier dans le cadre des programmes du Centre de formation.

23. La coordonnatrice devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports du système *ATIP flow* pour suivre les délais de traitement des BPR. Les secteurs faisant problème devraient être signalés à la haute direction.

Réponse : Il est prévu que les délais d'exécution des BPR feront l'objet d'un suivi. Voir la réponse à la recommandation nº 4.

Autres remarques communiquées par CIC.

Remarques générales :

CIC est confronté à un défi de taille, puisqu'il se voit dans l'obligation d'élaborer et de mettre en oeuvre des mesures visant à améliorer, à moyen et à long terme, la situation relative au nombre de présomptions de refus, tout en traitant 125 p. 100 de demandes de plus qu'en 1998/1999 (et 200 p. 100 de demandes de plus qu'il y a deux ans).

Il aura fallu faire des choix afin d'établir un équilibre entre ces deux impératifs, et les résultats de CIC (24,5 p. 100 de demandes considérées comme une présomption de refus comparativement à 48,5 p. 100 l'année dernière à la même époque) parlent d'eux-mêmes, surtout dans le contexte d'importantes contraintes opérationnelles comme l'Opération Parasol (au Kosovo) et les groupes qui sont arrivés au Canada par bateau en Colombie-Britannique. Ces imprévus ont entraîné une réaffectation importante des ressources opérationnelles de CIC entre janvier et octobre 1999, ce qui a nécessairement eu des conséquences sur l'ensemble du Ministère à la fois au Canada et à l'étranger.

Ressources : Le Ministère a affecté cinq ETP sur une base temporaire au bureau de l'AAI pour 1999/2000, qui ont permis entre autres d'augmenter l'effectif de deux nouveaux employés. En raison d'un manque de locaux, les autres crédits ont servi à la

conclusion de marchés de services professionnels pour le traitement des demandes. De plus, une demande de propositions est en voie de préparation en vue de l'obtention de ressources à long terme pour l'accomplissement des diverses tâches liées à l'AAIPRP.

Formation : Le processus d'approbation de CIC n'est ni lourd ni hiérarchisé, puisque les seuls dossiers communiqués à la haute direction et au cabinet de la ministre (à des fins d'information, plutôt que d'approbation) sont les dossiers les plus sensibles, qui sont en fait très rares. Cela dit, CIC est tout à fait conscient que la formation doit rester une priorité au cours des deux prochaines années au moins.

Recours aux prorogations de délai pour les dossiers tenus à l'étranger : À la suite d'une première rencontre avec les responsables du Commissariat à l'information, CIC a écrit au Commissariat le 8 juin pour proposer le recours aux prorogations de délai prévues à l'alinéa 9(1)*b)* pour les dossiers tenus à l'étranger. Le Commissariat a répondu en disant qu'il n'est pas convaincu que ce soit légal, mais a indiqué qu'il serait tout à fait disposé à en discuter avec le Ministère une fois que CIC aurait consulté le ministère de la Justice (Section du droit de l'information et de la protection des renseignements personnels) à ce sujet. Dans sa réponse du 12 juillet, CIC a accepté de consulter le ministère de la Justice pour avoir son opinion à ce sujet, et d'explorer la possibilité d'un « recours accru à la technologie pour le transfert des dossiers là où l'infrastructure le permet »; le Ministère s'engageait également à « faire part des résultats de notre recherche ». Jusqu'à présent, seuls des travaux préliminaires ont été menés dans ce domaine.

Plan d'action : CIC affirme qu'il a élaboré un plan d'action en mai 1999 en réponse à la Fiche de rendement du Commissariat à l'information. Les mesures prises jusqu'ici étaient conformes au plan en question. CIC a maintenant lancé son exercice de planification opérationnelle et de budgétisation pour 2000-2001. Le plan de travail définitif de la Division de l'accès à l'information pour 2000-2001 sera élaboré en février 2000, et la série de mesures proposées tiendra compte des budgets approuvés pour la Direction générale des services exécutifs.

Une copie du questionnaire statistique est présentée à la page suivante.

Délais de traitement des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* à CIC

Étape	Description	Nombre de jours pour le traitement de la demande	
		Document conservé uniquement au Canada	Document conservé à l'étranger
1	Réception et enregistrement de la demande	2	2
2	Demande transmise au BPR	2	2
3	Rétroaction du BPR au sujet d'une prorogation de délai à demander ou de la date de réception des documents demandés	10	15
4	Rappels envoyés aux BPR	(2)	(2)
5	Dossiers transmis depuis les missions à l'étranger	0	7 à 20
6	Examen des dossiers et préparation des exclusions/ exemptions (y compris les consultations auprès du Contentieux)	13	13
7	Préparation de l'infocapsule et de l'information destinées aux CM/CSM/SMA	(2)	(2)
8	Approbation définitive du dossier d'information par les agents supérieurs des Droits du public/approbation écrite des exemptions par la coordonnatrice de l'AAIPRP	2	2
9	Communication des documents au demandeur	1	1
Nombre total de jours requis :		30	42 à 55

Nota Bene : Les chiffres entre parenthèses correspondent aux démarches parallèles.

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*				
Partie A :	**Demandes reportées de l'exercice financier précédent**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril/99 au 30 nov./99**
1.	Nombre de demandes reportées	346	247	317
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	253	115	147
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril/99 au 30 nov./99**
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	1 643	2 477	3 260
4.A	Combien de demandes ont été traitées *dans* le délai de 30 jours prévu par la Loi?	474	1 349	1 659
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi *sans qu'une prorogation ne soit demandée*?	1 248	779	388
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande *sans qu'une prorogation ne soit demandée*?			
	1 à 30 jours :	-	555	270
	31 à 60 jours :	439	126	60
	61 à 90 jours :	600	40	40
	Plus de 90 jours :	209	58	18
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	1	60	677
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	-	5	356
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	-	31	54
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	-	13	39
	31à 60 jours :	-	6	10
	61 à 90 jours :	-	4	3
	Plus de 90 jours :	-	8	2
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			**321**

Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

Sommaire

L'Agence des douanes et du revenu du Canada a réussi, grâce à de remarquables efforts, à réduire le nombre de plaintes concernant des présomptions de refus. Contrairement aux cinq autres ministères ayant reçu une fiche de rendement en 1999, l'Agence a instauré un mécanisme fondamental et structuré pour examiner le processus de traitement des demandes de communication. Malgré les résultats manifestes, d'autres mesures doivent être prises afin d'éliminer le problème de présomption de refus. Les BPR de l'Agence respectent généralement le délai fixé par le Bureau de l'AAI (huit jours). Le Coordonnateur constate que le Bureau de l'AAI a de la difficulté à appliquer cette norme en raison d'une pénurie de personnel et de l'arriéré de demandes de l'année précédente. On est en voie de régler le problème de manque de personnel.

Dans sa Fiche de rendement de 1999, l'Agence des douanes et du revenu du Canada a obtenu la cote F (signal rouge) en raison d'une proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus de 85,6 % pour les demandes reçues du 1er avril au 30 novembre 1998. Il s'agit du plus haut degré de non-observation parmi les six ministères ayant reçu une Fiche de rendement.

Pour l'exercice complet 1998/1999, le ratio a atteint 93,6 % (482 demandes reçues pour un ratio de 397, 2 demandes traitées au-delà du délai prescrit par la Loi et 52 demandes reportées à l'exercice suivant en situation de présomption de refus). Pour les demandes reçues du 1er avril au 30 novembre 1999, le ratio s'est amélioré à 51,5 % (375:142, 1, 50). En outre, le temps de traitement des demandes en situation de présomption de refus a été réduit sensiblement cette année (voir le tableau ci-après).

Temps pris au-delà du délai de réponse prescrit sans qu'une prorogation ne soit demandée	**Avril 1998 - mars 1999**	**Avril 1999 - nov. 1999**
De 1 à 30 jours	103	71
De 31 à 60 jours	85	27
De 61 à 90 jours	77	24
Plus de 91 jours	125	21

Recommandations

- L'Agence des douanes et du revenu devrait continuer de déployer les ressources et les efforts requis pour respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- L'Agence devrait définir et instaurer les mesures additionnelles qui lui permettraient de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 30 décembre 2000.
- L'Agence devrait préparer et distribuer aux gestionnaires opérationnels des rapports d'information comparant le rendement réel à celui prévu pour les secteurs de l'organisation ayant part au processus d'accès à l'information.

- Le ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- La formation sur l'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger l'observation des délais de réponse établis à l'interne et dans la Loi.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.

Réponse : Dans une introduction générale, le directeur de l'AAI a fait la revue au changement de statut du ministère, devenu une agence en novembre 1999. Nouveau dans son poste, le directeur a une occasion unique de faire montre de créativité dans l'amélioration du processus de communication et de la planification.

Le ministre et le sous-ministre (maintenant le commissaire de l'Agence) prêtent leur soutien au moyen d'actions concrètes :

- en juin 1999, le Commissaire a envoyé à tous les cadres supérieurs une lettre portant l'imposition d'un délai de huit jours pour la recherche, l'extraction et la présentation des dossiers au Bureau de l'AAI à l'égard des demandes de communication;

- le ministre a demandé qu'on lui fournisse systématiquement une copie de la liste des demandes en suspens depuis deux semaines;

- la délégation des pouvoirs décisionnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* a été révisée afin de fournir au directeur de l'AAI tous les pouvoirs décisionnels voulus;

- le Commissaire a envoyé un rapport d'étape au Commissaire à l'information en octobre pour l'informer du nombre de présomptions de refus traitées au 30 septembre 1999.

2. Le ministre devrait donner au coordonnateur instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.

Réponse : Tous les pouvoirs décisionnels prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* ont été délégués au directeur de l'AAI. Certains pouvoirs décisionnels ont également été délégués aux gestionnaires relevant du directeur.

3. L'Agence devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BPR devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le Bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.

Réponse : Dans le processus en vigueur, les BPR doivent transmettre les dossiers au Bureau de l'AAI dans les huit jours suivant la réception de la demande. Le BPR préviendra le Bureau de l'AAI à l'intérieur des huit jours initiaux si une prorogation est requise en vertu de l'article 9 de la Loi. Les agents de l'AAI effectueront en outre un suivi auprès du BPR durant cette période de façon à prévenir tout retard dans la présentation des dossiers au Bureau de l'AAI, à moins qu'une prorogation en vertu de l'article 9 ne soit requise.

4. Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Un délai d'exécution (en jours civils) a été assorti à chacune des cinq étapes du traitement d'une demande :

Préparation initiale – 4 jours
Recherche, extraction et présentation du dossier au Bureau de l'AAI – 8 jours
Analyse du dossier – 10 jours
Préparation du dossier – 6 jours
Approbation – 2 jours

Un rapport évaluant la situation au 30 septembre 1999 révèle que le nombre de jours réels consacrés à chaque étape s'approche en moyenne des objectifs. Un rapport a été remis au Commissaire à l'information sous forme de lettre.

À la fin d'octobre, le délai d'exécution moyen du BPR était de 8,8 jours.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousses d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.

Une formation générale a été fournie. Les BPR ont été informés par le sous-ministre du délai de huit jours prescrit pour la localisation et la présentation des dossiers au Bureau de l'AAI.

Le directeur de l'AAI prévoit d'élaborer un module de formation, mais on n'en connaît pas les détails pour l'instant.

La formation suivante a été dispensée ou est prévue :

- séance de trois jours à Montréal, octobre 1999;
- formation pour les fonctionnaires à Regina et à Saskatoon, octobre 1999;
- séance d'orientation d'une journée pour les arbitres du Bureau de la gestion des conflits, décembre 1999;
- formation sur l'AAI à l'intention des employés des ressources humaines de la région du Pacifique, décembre 1999.

6. Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse trouver le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : La démarche appliquée à l'heure actuelle à l'égard des demandes modifiées ou clarifiées consiste à téléphoner au demandeur. Si l'entretien mène à une « nouvelle » demande, on prévient l'auteur qu'il doit soumettre une nouvelle demande par écrit. Si la demande est modifiée ou clarifiée à la suite de l'entretien téléphonique, la modification est confirmée au demandeur dans la réponse à sa demande de communication. La lettre de réponse indiquera la date de la conversation téléphonique et la modification de la demande.

7. Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Les agents tiennent le demandeur au courant, et une note détaillant chaque entretien avec le demandeur est ajoutée au dossier.

8. Si une demande est en suspens depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

Réponse : Les gestionnaires savent que les demandeurs doivent être prévenus si cette situation se produit, mais il n'existe aucune politique écrite.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Tel que mentionné dans la lettre au Commissaire à l'information, le délai de huit jours imposé aux BPR pour la localisation et la présentation des dossiers fait partie du contrat de responsabilité conclu entre chaque cadre supérieur et le Commissaire.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : L'objectif consiste à traiter 90 % des demandes reçues en 1999/2000 dans les délais prévus par la Loi.

11. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : La pratique consiste à communiquer les renseignements qui peuvent être communiqués, mais cela ne se produit qu'à l'occasion.

12. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projet).

Réponse : Les étapes et délais associés sont décrits sous la recommandation nº 4.

13. La formation sur l'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : À l'heure actuelle, il n'existe aucune formation obligatoire pour les nouveaux gestionnaires ni de cours de recyclage pour les autres.

La fonction des RH a été restructurée à l'Agence, et le directeur de l'AAI croit qu'une formation de ce genre peut être envisagée.

Une copie du questionnaire statistique est fournie à la page suivante.

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*				
Partie A :	**Demandes reportées de l'exercice précédent**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
1.	Nombre de demandes reportées	329	276	94
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	288	219	52
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.**	**1er avril 1997 au 31mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	527	482	375
4.A	Combien de demandes ont été traitées *dans* le délai de 30 jours prévu par la Loi?	54	81	119
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée*?	473	397	142
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée*?			
	1 à 30 jours :	45	103	71
	31 à 60 jours :	76	85	27
	61 à 90 jours :	--	77	24
	Plus de 90 jours :	352	125	21
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	--	2	7
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	--	0	6
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	--	2	1
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	--	--	1
	31 à 60 jours :	--	2	--
	61 à 90 jours :	--	--	--
	Plus de 90 jours :	--	--	--
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			80

Ministère des affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)

Sommaire

Il ressort de la correspondance des hauts fonctionnaires du MAECI que ces derniers sont conscients du problème que posent les présomptions de refus et que les sous-ministres sont favorables à l'idée de prendre des mesures afin de réduire le nombre de demandes de communication traitées après l'expiration du délai prévu dans la *Loi sur l'accès à l'information*. L'approche adoptée par le directeur de l'AAI consiste à apporter des changements à l'ensemble du processus au cours du présent exercice financier et à demander des ressources additionnelles au prochain exercice financier pour le traitement des demandes. Des divisions du MAECI ont affecté des crédits aux BPR pour le traitement de demandes d'accès à l'information au cours du présent exercice financier.

Dans la Fiche de rendement de 1999, le MAECI a obtenu la note de F (signal rouge), puisque la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus était de 34,9 % pour les demandes reçues entre le 1er avril 1998 et le 30 novembre 1998. Il s'agissait de loin du plus faible niveau de non-observation parmi les six ministères qui ont reçu des fiches de rendement.

Pour l'ensemble de l'exercice financier 1998/1999, la proportion était de 36,1 % (380 demandes reçues par rapport à 79 et 19 demandes pour lesquelles le délai de traitement a dépassé celui prévu par la Loi et 39 demandes faisant l'objet d'une présomption de refus reportées à l'exercice suivant). Pour les demandes reçues entre le 1er avril et le 30 novembre 1999, cette proportion s'est améliorée, passant à 27,6 % (359 : 62, 6, 31).

Afin de continuer à faire des progrès dans ce domaine, le MAECI devra élaborer un plan général qui établit les étapes critiques, les objectifs, les tâches à accomplir, les résultats prévus et les responsabilités, et ce de façon plus détaillée qu'un plan opérationnel. Il sera ensuite possible de faire une évaluation quantitative et qualitative de la performance réelle des personnes chargées d'accomplir les diverses tâches. De plus, des rapports devraient être établis, dans le courant des opérations, au sujet de l'observation par les BPR des délais de traitement établis par le Bureau de l'AAI.

Bien que le directeur de l'AAI soit d'avis que la lettre d'attribution des tâches est claire et rédigée en termes énergiques, elle semble présenter encore trop de détails. Il serait préférable qu'elle soit formulée en termes simples et qu'elle présente les délais d'exécution comme étant exécutoires pour chacune des fonctions à remplir.

Recommandations

- Le MAECI devrait continuer à consacrer à cette activité les ressources et l'énergie nécessaires pour respecter les délais de traitement prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Le MAECI devrait élaborer et mettre en oeuvre un plan global qui établit les étapes critiques, les objectifs, les tâches, les résultats prévus et les responsabilités des

personnes concernées afin d'être en mesure de respecter dans une large mesure les délais de traitement prévus dans la Loi au plus tard au 30 décembre 2000.

- Le Ministère devrait établir des rapports permettant de déterminer si les personnes chargées des différentes tâches relatives à l'AAI respectent les délais d'exécution prévus pour chaque tâche.
- Le Ministre devrait charger le coordonnateur par écrit d'exercer le pouvoir qui lui est délégué de répondre aux demandes dans les délais prescrits, que le processus d'approbation supérieure ait été mené à bien ou non.
- Les contrats de rendement des cadres opérationnels devraient préciser que ces derniers sont tenus de respecter les délais d'exécution fixés à l'interne et dans la Loi.
- La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 11 mars 1998) autorise le sous-ministre des Affaires étrangères, le sous-ministre du Commerce international, le directeur général du Bureau des services ministériels et le coordonnateur de l'accès à l'information à exercer tous les pouvoirs du Ministre en vertu de la Loi. Elle ne précise toutefois pas de qui relève la prise des décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas, sauf les plus simples, il semble que la responsabilité soit collective. Il faudrait donc préciser à qui revient la responsabilité en matière de prise de décision en vertu de la Loi.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la Loi sur l'accès à l'information et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.

Réponse : En 1999/2000, le Ministère s'est surtout concentré sur l'apport de changements à l'ensemble du système de traitement des demandes de communication. Il s'agissait, entre autres, d'actualiser les cours de formation, les manuels et la lettre d'attribution des tâches et de modifier la procédure de traitement des demandes. Dans le cadre de l'exercice de planification des activités qui est en cours, la direction générale de l'AAI demandera des ressources.

Le directeur de l'AAI est d'avis que « des progrès considérables ont été réalisés grâce aux consignes très claires communiquées à l'ensemble du personnel par les sous-ministres, dans le cadre desquelles les sous-ministres insistaient tout particulièrement sur les obligations des employés aux termes de la Loi et précisaient qu'ils comptent sur la participation et la collaboration intégrales du personnel ministériel à tous les niveaux de responsabilité pour garantir l'application efficace de la Loi. Des contacts réguliers sont établis avec les cabinets des ministres et des sous-ministres pour toute question devant être portée à leur connaissance. Les récentes améliorations apportées à la procédure, des préoccupations relatives à la politique et les problèmes de planification des activités au Bureau de l'AAI ont fait l'objet de discussions au Comité exécutif à trois reprises au cours de la dernière année. »

2. Le Ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieure ait été mené à bien ou non.

Réponse : Le directeur général, qui jouit également de pouvoirs délégués (en plus du directeur de l'AAI), a demandé que tout retard jugé problématique soit porté à son attention. Il se charge ensuite d'intervenir personnellement au niveau approprié de sorte que les personnes concernées s'assurent de respecter les délais de traitement prévus par la Loi. Le directeur de l'AAI a déclaré qu'une instruction écrite du Ministre, comme celle décrite dans la recommandation, n'est pas jugée nécessaire pour l'instant.

3. Le MAECI devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BPR devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le Bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.

Réponse : On invoque l'article 9 toutes les fois que la situation le permet, et de nouvelles lettres de mission, de même que la formation, ont permis de sensibiliser les BPR à ce problème. Les statistiques indiquent un recours accru à l'article 9. En 1998/1999, il y a eu 86 demandes faisant l'objet d'une prorogation de délai, dont six dossiers qui n'ont été réglés qu'après l'expiration du délai. Entre avril et novembre 1999, 81 prorogations de délai ont été demandées, dont six qui ont été réglées seulement après l'expiration du nouveau délai.

4. Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à comprendre les échéances serrées.

Réponse : De l'avis du directeur de l'AAI, la lettre d'attribution de tâches communiquée aux BPR est maintenant rédigée en termes suffisamment énergiques et précise les délais qui doivent être obligatoirement respectés.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousses d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée au personnel concerné.

Réponse : Au cours de la dernière année, le Ministère s'est efforcé d'améliorer les outils de formation mis à la disposition du personnel ministériel et de nouer des liens plus étroits avec l'Institut canadien de service extérieur. Des modules sur l'accès à l'information font maintenant partie intégrante de la formation que doivent recevoir tous les nouveaux agents du Service extérieur et tous les directeurs nouvellement nommés. Les chefs de mission (CDM) sont également mis au courant de questions

utiles relatives à l'accès à l'information dans le cadre des séances d'orientation auxquelles ils participent chaque été, de même qu'aux réunions régionales des CDM organisées dans différentes régions du monde. Cette année, des exposés sur toutes ces questions seront présentés lors de séances destinées aux CDM en Afrique, en Europe, en Asie du Nord et en Amérique latine pour que le personnel ministériel travaillant non seulement au Canada mais à l'étranger soit davantage sensibilisé au problème.

Le Plan d'activités triennal de la Division de l'accès à l'information demande cette année des crédits pour l'élaboration d'un site Web Intranet qui permettrait de communiquer au personnel de l'information sur les politiques, de même que des documents de formation. Ainsi, les employés actuellement en mission à l'étranger pourraient accéder plus facilement à cette information. Un cours de formation restructuré sur l'accès à l'information sera dispensé à l'ensemble des employés qui assistent aux séances de l'Institut de formation destinées aux agents du MAECI qui vont en mission à l'étranger. De plus, le directeur de l'AAI fait un exposé lors de la réunion annuelle des directeurs nouvellement nommés.

6. Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse recenser le document recherché par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : Le Ministère suit désormais ces procédures, ce qu'il ne faisait pas systématiquement par le passé.

7. Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à alléger la frustration du demandeur et, peut-être, à éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Dans de tels cas, le Bureau de l'AAI prend régulièrement contact avec le demandeur pour lui fournir l'information en question. La nouvelle date d'expiration est notée sur le dossier par l'entremise du système « *ATIP flow* ».

8. Si une demande est en instance depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

Réponse : Le demandeur sera mis au courant de son droit de porter plainte.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences en cas de mauvais rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Cette recommandation a fait l'objet de discussions générales avec le personnel des Ressources humaines, mais aucune mesure précise n'est prévue ou n'a été prise jusqu'à présent.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi, d'ici le 31 mars 2000 au plus tard.

Réponse : Le directeur déclare que « le Ministère a voulu s'efforcer de changer certains éléments du système de traitement et l'attitude du personnel pour avoir la garantie que tous les employés feraient le nécessaire pour se conformer aux obligations précisées dans la Loi. Cette initiative a joui du soutien énergique des sous-ministres et du Comité exécutif, lesquels ont donné des instructions très précises en ce sens. Le SMA a déterminé que la première priorité du Plan d'activités pour 2000-2001 du Groupe de la diplomatie ouverte sera la conformité à la Loi. Malgré une augmentation de 40 % du nombre de demandes l'année dernière, diverses améliorations ainsi qu'une rationalisation considérable de la procédure de traitement des demandes cette année font que le nombre de « présomptions de refus » n'a pas augmenté dans la même proportion. »

« Comme l'initiative de stabilisation et de rationalisation du système de traitement des demandes a maintenant pris fin, nous avons déterminé quelles ressources additionnelles seront nécessaires pour continuer d'y apporter des améliorations. Le Plan d'activités de 2000-2001 fixe des objectifs précis en ce qui concerne les améliorations qui s'imposent, évalue les ressources qui sont nécessaires pour mener à bien ce projet et précise que les obligations du Bureau de l'accès à l'information constituent la grande priorité des directions générales faisant partie du Groupe de la diplomatie ouverte. Environ 180 000 $ de crédits additionnels sont réservés à ce projet pour le reste du présent exercice financier et de nouvelles ressources additionnelles pour le Bureau en question sont demandées par l'entremise du Plan d'activités pour le prochain exercice financier. »

11. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'AAI devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.

La Direction générale de l'AAI communique des renseignements partiels aux demandeurs s'il y a lieu. Comme le système « *ATIP flow* » pose certains problèmes, il n'est pas possible de calculer avec précision le nombre de cas où une partie des renseignements a été communiquée aux demandeurs.

12. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des étapes critiques correspondant à des échéances préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion des projets).

Réponse : Un certain nombre de projets ont été entrepris afin d'améliorer l'ensemble de la procédure de traitement des demandes d'accès à l'information. À l'heure actuelle, il n'existe pas de plan général établissant des étapes critiques, des activités, des objectifs, des ressources et des échéances. (Le directeur de l'AAI précise que le Plan d'activités de 2000-2001 définira des objectifs clairs, les besoins en matière de ressources, les contraintes et les échéances.)

13. La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

Réponse : La formation en AAI est dispensée à tous les agents qui vont en mission à l'étranger (voir aussi la recommandation nº 5).

14. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Ainsi les personnes qui ne connaissent pas le processus seront davantage conscientes du fait que les délais sont serrés.

Réponse : La lettre d'attribution de tâches communiquée au BPR explicite le nombre de jours prévus pour la recherche et la communication des renseignements demandés.

15. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 11 mars 1998) autorise le sous-ministre des Affaires étrangères, le sous-ministre du Commerce international, le directeur général du Bureau des services ministériels et le coordonnateur de l'Accès à l'information à exercer tous les pouvoirs conférés au Ministre par la Loi. Elle ne précise toutefois pas de qui relève la prise des décisions aux termes de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas, sauf les plus simples, il semble que la responsabilité soit collective. Il faudrait donc préciser à qui revient la responsabilité de prendre les décisions en vertu de la Loi.

Réponse : Le directeur de l'AAI estime que l'ordonnance de délégation des pouvoirs lui confère explicitement le pouvoir de prendre toutes les décisions en vertu de la Loi.

16. Les lettres adressées aux BPR par le coordonnateur devraient être reformulées de manière à adopter un ton plus énergique. Comme la participation des BPR au processus de traitement des demandes d'AAI est une obligation, et non pas un choix, les communications ne doivent pas donner l'impression que leur participation est purement facultative.

Réponse : La lettre d'attribution de tâches reformulée a effectivement un ton énergique et précise clairement le nombre de jours prévus pour accomplir les tâches.

17. Les notes d'accompagnement destinées aux BPR devraient exiger que l'on communique avec le Bureau de l'AAI le plus tôt possible durant l'examen si les conditions (comme un volume important de documents ou le besoin d'entamer des consultations) permettent au coordonnateur de demander une prorogation.

Réponse : La lettre de mission reformulée définit clairement cette exigence.

18. Le coordonnateur devrait utiliser les capacités d'établissement de rapports du système « *ATIP flow* » pour suivre les échéanciers des BPR. Les secteurs problématique devraient être signalés aux cadres supérieurs.

Réponse : Le système « *ATIP flow* » a été mis en oeuvre le 1er avril 1999. La Direction de l'AAI poursuit le travail d'adaptation du système aux besoins du Ministère. Des rapports hebdomadaires faisant état des progrès réalisés dans les différents dossiers sont communiqués aux cadres supérieurs et aux bureaux des deux ministres. Les BPR ne reçoivent pas une copie des rapports d'étape.

19. Il conviendrait de revoir la marche à suivre pour l'obtention d'information auprès des missions à l'étranger. Dans la mesure du possible, les employés des régions qui reçoivent un nombre élevé de demandes de communication devraient suivre un cours de formation pour être en mesure de relever les demandes justifiant une prorogation de délai. Un message par courrier électronique ou télécopieur, même si la technologie est instable, peut s'avérer plus rapide que le courrier diplomatique.

Réponse : La plupart des documents demandés sont actuellement tenus à l'administration centrale. Dans les cas où il faut obtenir des documents de missions à l'étranger, différentes méthodes de transmission sont employées selon la classification de sécurité attribuée aux documents. L'obtention de documents auprès des missions à l'étranger ne pose pas de véritables problèmes.

20. Il est recommandé de retirer le Service des relations avec les médias de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci dans le cadre d'une démarche parallèle.

Réponse : Les demandes sont examinées dès leur arrivée pour déterminer si les renseignements demandés sont potentiellement délicats. Ces demandes sont alors examinées à la fin du processus. Cet examen a pour objet de déterminer si la sensibilité potentielle de l'information demandée justifie qu'on renvoie la demande au Service des relations avec les médias pour garantir que l'infocapsule appropriée soit préparée. Aucun examen n'est effectué à cette étape-ci. Dans certains cas, le Bureau de l'AAI se contente de faire savoir au Service des relations avec les médias que l'information qui sera communiquée aux demandeurs contient déjà les questions et réponses appropriées.

Moins de 20 % de tous les dossiers de demandes sont transmis au Service des relations avec les médias pour examen. Le Service en question ne vérifie pas les renseignements ou documents communiqués aux demandeurs.

Autres remarques

Le coordonnateur a communiqué les remarques suivantes au sujet des raisons des retards dont il est question aux pages 11 à 13 de la Fiche de rendement :

Bureaux des ministres

Le processus de traitement des demandes d'accès à l'information a changé. Dès l'arrivée d'une demande de communication, les cabinets des ministres et le Service des communications sont informés du sujet qui fait l'objet de la demande. Un rapport hebdomadaire est également établi sur l'état d'avancement des demandes de communication. Les bureaux des ministres peuvent indiquer quelles demandes seront examinées ou encore le Service des communications peut déterminer quelles demandes devront faire l'objet d'une évaluation par le Service des relations avec les médias. Cette procédure a permis de réduire considérablement le nombre de demandes acheminées aux cabinets des ministres et au Service des communications.

Évaluations en matière de communications

Les exigences en matière de communications relèvent à présent du Service de presse (plutôt que du Bureau des communications ministérielles). Le Service de presse a l'habitude de respecter des délais serrés et comprend la nécessité d'exécuter le travail en temps opportun. Si un délai supplémentaire est nécessaire, le Service de presse travaillera de concert avec le BPR. Rares sont les demandes qui passent par ce processus rationalisé.

Secteurs opérationnels (BPR)

Il est maintenant reconnu que les BPR sont bien obligés de réagir dans les délais prescrits. Comme un BPR peut avoir à se charger d'un dossier public en même temps qu'une demande de communication est en voie de traitement, les BPR ont engagé, à partir des crédits de leur propre budget, des agents d'AAI qui auront désormais la responsabilité de chercher et de préparer les documents. À l'heure actuelle, trois agents travaillent dans des BPR.

Le module du cours dispensé par l'Institut de formation du MAECI portant sur l'accès à l'information a été restructuré.

L'expérience du MDN a eu une incidence sur la priorité accordée aux demandes de communication, compte tenu des délais qui sont prévus. Les modifications apportées à l'article 67.1 ont également permis d'attirer l'attention du personnel sur la *Loi sur l'accès à l'information* et ses exigences.

Il est peu fréquent que le Ministère soit tenu de s'adresser à une mission à l'étranger pour obtenir des documents qui font l'objet d'une demande de communication. Par conséquent, cette éventuelle nécessité n'influencera guère la capacité du Ministère de répondre aux demandes de communication dans les délais prescrits.

Le directeur a également transmis les remarques suivantes dans le cadre de son examen de la version préliminaire du rapport :

« Bien que son action ne favorise pas les retards accusés pour répondre aux demandes de communication, la direction générale de l'AAI a un certain nombre de responsabilités qui occupent son personnel.

À cause de son rôle sur la scène internationale, le Ministère est confronté à un certain nombre de problèmes dans l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, problèmes qui sont liés à son obligation de protéger les intérêts des gouvernements étrangers et d'organisations internationales en garantissant la confidentialité de leur information. Les conséquences pourraient éventuellement être graves si l'obligation de faire vite remplaçait l'examen minutieux et complet de l'information demandée, de même que de franches consultations. La loi canadienne, conçue pour répondre à des besoins nationaux, doit être appliquée judicieusement pour ne pas perdre la confiance d'autres gouvernements et organisations avec lesquels traite le Canada.

D'autres ministères fédéraux tiennent également des documents et renseignements confidentiels qui leur ont été transmis par des gouvernements étrangers et des organisations internationales. Ils demandent conseil au MAECI afin de savoir dans quelle mesure la communication des renseignements concernés pourrait nuire à la

capacité du Canada de mener ses activités internationales. Ces consultations peuvent être longues et complexes et imposent une charge supplémentaire au Ministère en raison de ses obligations. Le Bureau de l'AAI est chargé de consulter les gouvernements étrangers et organisations internationales par l'entremise de leurs missions au Canada.

En 1998/1999, le Ministère a fait l'objet de 263 consultations demandées par d'autres ministères fédéraux au sujet de la communication de renseignements. Ce chiffre inclut un certain nombre de demandes de consultations auprès de gouvernements étrangers en prévision de l'éventuelle communication de renseignements, et des demandes de déclassification d'information transmises au gouvernement canadien par des gouvernements étrangers.

Cette année, le Bureau de l'AAI a traité jusqu'à présent 225 demandes de consultations. Ce dernier doit fournir ce service de consultations dans le contexte des pressions accrues associées aux nouvelles demandes.

De plus, le Ministère a mis l'accent sur deux secteurs additionnels, en y attribuant des ressources suffisantes, afin d'améliorer l'accès à l'information par le public :

Le Bureau de l'AAIPRP est chargé d'examiner les documents ministériels avant de les acheminer aux Archives nationales. Cette mesure permet au Ministère de mettre en circulation des documents ou renseignements contenus dans les dossiers transmis aux Archives chaque année afin de faciliter l'accès, pour des fins de recherche, à des volumes plus importants d'information sur la façon dont le Canada entretient ses relations internationales. Cette année, le Bureau examinera un millier de dossiers à cette fin.

La Section historique de la Direction générale des communications consacre des ressources à un programme d'accès sans formalités destiné aux universitaires. Cette section donne la possibilité aux universitaires et aux chercheurs sérieux de demander, dans le cadre d'une recherche, l'accès aux documents tenus par le Ministère. Grâce à l'aide des divisions ministérielles et d'experts-conseils recrutés dans ce dessein, on peut plus rapidement accéder aux documents tenus par le Ministère. Ce travail complète celui du Bureau de l'AAIPRP. »

Le directeur de l'AAI a également fourni les documents suivants qui font partie du dossier du rapport :

- Note de service destinée au Comité exécutif du MAECI définissant le rôle des cabinets des ministres dans le processus d'approbation
- Lettre destinée au Commissaire à l'information concernant la charge de travail résultant des consultations
- Lettre de tâches adressée aux BPR
- Lettres-réponses aux demandeurs

Une copie du questionnaire statistique est présentée à la page suivante.

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*				
Partie A :	**Demandes reportées de l'exercice financier précédent**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
1.	Nombre de demandes reportées:	112	103	100
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	99	95	95
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	316	380	359
4.A	Combien de demandes ont été traitées *dans* le délai de 30 jours prévu par la Loi?	122	163	129
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée*?	115	79	62
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée*?			
	1à 30 jours :	46	38	54
	31 à 60 jours :	17	25	4
	61 à 90 jours :	13	4	3
	Plus de 90 jours :	39	12	1
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	79	86	81
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	24	24	39
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	55	19	6
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	4	7	4
	31 à 60 jours :	8	4	2
	61 à 90 jours :	12	3	0
	Plus de 90 jours :	31	5	0
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			6

Ministère de la défense nationale (DN)

Sommaire

On constate une amélioration de la capacité du Ministère de respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information.*

Dans sa Fiche de rendement de 1999, la DN a obtenu la cote F (signal rouge) en raison d'une proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus de 69,6 % pour les demandes reçues du 1er avril au 30 novembre 1998. Pour l'exercice complet 1998/1999, le ratio a été de 54,7 % (1 030 demandes reçues pour un ratio de 322, 44 demandes traitées au-delà du délai prévu par la Loi et 197 demandes reportées à l'exercice suivant en situation de présomption de refus). Pour les demandes reçues du 1er avril au 30 novembre 1999, le rapport s'est amélioré à 38,9 % (705:179, 41, 54). En outre, le temps de traitement des demandes en situation de présomption de refus a été réduit sensiblement cette année (voir le tableau ci-après).

Temps pris au-delà du délai de réponse prescrit sans qu'une prorogation ne soit demandée	Avril 1998 - mars 1999	Avril 1999 - nov. 1999
De 1 à 30 jours	110	126
De 31 à 60 jours	68	36
De 61 à 90 jours	56	12
Plus de 90 jours	238	164

Bien qu'engagée dans la bonne direction, la DN doit prendre des mesures additionnelles afin d'observer plus strictement les délais prévus par la Loi.

Dans un examen de la gestion des fonctions relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* effectué en juillet 1999, Conseils et Vérification Canada (CVC) a formulé nombre des mêmes recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999. Quelques-unes des recommandations de ces deux sources ont été mises en oeuvre, mais il manque toujours un plan global pour régler le problème de retard. Ce plan doit proposer des jalons, des objectifs, des tâches, des résultats et des responsabilités. Le rendement réel des responsables des différentes tâches pourrait alors être mesuré en regard de critères quantitatifs et qualitatifs. Cette étape revêt un importance particulière puisque l'avancement dans la mise en œuvre des recommandations énoncées dans la Fiche de rendement et le rapport de CVC révèle un bureau de l'AAI généralement en accord avec presque tout ce qui a été fait, mais très lent à exécuter les tâches définies.

Outre les données statistiques et de gestion déjà disponibles, d'autres rapports doivent être produits à l'aide du Système *ATI flow*. Il faut aussi diffuser aux BPR et à d'autres secteurs de l'organisation des données permettant de comparer le temps prévu au temps réel qui est consacré à chaque étape du processus d'accès à l'information. Ces mêmes renseignements doivent être communiqués à la haute direction afin qu'elle puisse prendre des décisions éclairées au sujet des conséquences qu'entraîne un retard dans le traitement des demandes de communication. Sans ces données, il est difficile de cerner les éventuels problèmes de respect des délais imposés par la Loi. Par ailleurs, les renseignements permettront au Bureau de l'AAI d'instaurer des mesures

proactives pour régler ces problèmes. Enfin, pour les BPR et autres secteurs de la DN qui prennent part au processus d'accès à l'information, les délais de traitement réels pourraient être évalués en regard de normes de rendement.

La Fiche de rendement comme le rapport de CVC recommandaient plus de formation pour les BPR. Un programme de formation plus spécifique doit leur être offert, y compris une formation sur les délais prescrits par la Loi et une formation sur la formulation de recommandations au sujet de la communication ou non-communication de renseignements en vertu de la Loi. Également, les procédures que suivent actuellement le Bureau de l'AAI et les BPR doivent être mises à jour. Le Ministère reconnaît la nécessité de telles mesures, mais n'a encore établi aucun plan global de mise en œuvre.

Recommandations

- La Défense nationale devrait continuer de déployer les ressources et les efforts requis pour respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information.*
- Le Ministère devrait définir et instaurer les mesures additionnelles qui lui permettraient de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 31 décembre 2000.
- Le Ministère devrait préparer et distribuer aux gestionnaires opérationnels des rapports d'information comparant le rendement réel à celui prévu pour les secteurs de l'organisation ayant part au processus d'accès à l'information.
- La Défense nationale devrait établir un plan en vue de la prestation d'une formation aux BPR et mettre à jour les procédures d'AAI que suivent les BPR et le Bureau de l'AAI.
- Le ministre devrait donner à la coordonnatrice l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- Il conviendrait de resserrer les délais de traitement en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soit menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée.
- Si une demande est en suspens depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger l'observation des délais de réponse établis à l'interne et dans la Loi.
- La formation sur l'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- L'ordonnance de délégation des pouvoirs en vigueur (depuis 5 avril 1995) habilite la coordonnatrice de l'accès à l'information ou, en son absence, le titulaire du poste d'officier d'état-major, DAIRP 3-6, et le sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) à exercer tous les pouvoirs et à remplir toutes les fonctions du ministre en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels.* Elle ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, cette

responsabilité semble collective. Il faudrait indiquer clairement à qui incombe la responsabilité de la prise de décisions en vertu de la Loi. De plus, il faut ordonner au délégataire d'exercer ses pouvoirs délégués conformément à la Loi.

- Une fois le nouveau système de suivi en place, la coordonnatrice devrait en utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent un problème.
- Lorsqu'une question concernant le Ministère fait la manchette, chose qui se produit périodiquement, il peut alors y avoir un accroissement considérable de la quantité et de la complexité des demandes reçues par le Bureau de l'AAI de la DN. Naturellement, durant des opérations militaires, les priorités de la DN sont la sécurité du personnel des Forces canadiennes et l'intégrité de ses opérations. Cependant, les exigences en matière d'accès à l'information ne peuvent être négligées ou laissées de côté sous aucune considération. Il faudrait donc envisager de créer une équipe additionnelle, qui serait formée pour faire face à des hausses de demandes importantes. Durant les périodes normales de travail, cette équipe pourrait s'occuper des demandes de portée générale et (ou) aider à dispenser de la formation.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. Il incombe directement à la coordonnatrice d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celle-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.

Réponse : Dans des lettres envoyées au sous-ministre (SM) et au chef d'état-major de la défense (CEMD) en avril 1999, le ministre indique qu'il souscrit pleinement à la Loi et qu'il s'attend à ce que tous les fonctionnaires respectent les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*. La coordonnatrice de l'AAI a déclaré que le SM et le CEMD insistent fréquemment auprès des cadres supérieurs sur l'importance de respecter la Loi.

La coordonnatrice de l'AAI prépare à l'intention du SMA (FSM) un rapport hebdomadaire sur le rendement et l'avancement du traitement des demandes de communication. Le SMA prépare ensuite un rapport sommaire destiné au sous-ministre, avec copies aux chefs de groupe, qui indique le nombre de présomptions de refus ainsi que l'avancement des demandes de communication en traitement. Un rapport sur les procédures en cours est également préparé et distribué à la haute direction. On y indique les procédures en cours et en suspens associées au traitement des demandes de communication.

Le Bureau de l'AAI sera réorganisé lorsque le poste de coordonnateur(trice) de l'AAI aura été comblé. La réorganisation prévue viendra améliorer la méthode de traitement en équipe. Dans le cadre de cet exercice également, le processus du Bureau de l'AAI sera examiné à des fins possibles d'amélioration. Le financement de base du Bureau de l'AAI a été augmenté de 26 % de 1997/1998 à 1998/1999.

2. Le ministre devrait donner à la coordonnatrice l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.

Réponse : La délégation n'a pas changé depuis 1995, mais un examen aura lieu lorsque le poste de coordonnateur(trice) aura été comblé de façon permanente. La coordonnatrice de l'AAI croit qu'on veut déléguer plus de responsabilités aux agents supérieurs de l'AAI.

3. La DN devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BPR devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le Bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.

Réponse : Le Ministère envisage d'autres façons d'augmenter le recours aux prorogations en vertu de la Loi. En 1998/1999, 238 prorogations ont été accordées. En 1999/2000, 164 prorogations avaient été accordées au 30 novembre. Le Bureau de l'AAI dispense aussi aux BPR des séances de formation axées sur les motifs de prorogation et sur l'obligation du BPR de contacter immédiatement le Bureau de l'AAI pour entamer la procédure de prolongation.

4. Il conviendrait de resserrer les délais de traitement en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Les délais de traitement ont été réduits, mais il y a encore place à amélioration. Récemment par exemple, le Bureau de l'AAI s'est retiré du processus aux étapes où il servait seulement de « conduit » pour le transfert des dossiers entre certains bureaux. Le Bureau de l'AAI a instauré le système *ATI flow* en septembre et cherche une façon d'assurer un meilleur suivi des dossiers, en particulier auprès des BPR. Aussi, chaque groupe compte une personne désignée qui est responsable du suivi des demandes au sein de son organisation. Cette personne peut aussi surveiller le rendement du groupe à l'égard des délais d'AAI.

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousses d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.

Réponse : Le Bureau de l'AAI donne de la formation (voir la recommandation nº 3). À ce jour, la formation est dispensée à la demande des BPR. En 2000, le Bureau prévoit de prendre l'initiative en envoyant une lettre d'appel à la haute direction.

La trousse d'information couvre les principaux volets de la Loi, les délais, les prorogations, le processus de prélèvement et le droit de porter plainte. Au 30 novembre, 845 personnes ont assisté à une séance d'information et 58 ont reçu une formation.

6. Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse trouver le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : Même si cela se produit plus qu'avant, les BPR ont encore besoin de formation et les exigences doivent être énoncées clairement dans les procédures d'AAI.

7. Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Bien qu'on applique la procédure dans une grande mesure, il reste matière à amélioration. La réorganisation prévue et l'examen des procédures du Bureau de l'AAI devraient contribuer à améliorer et à uniformiser le rendement.

8. Si une demande est en suspens depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

Réponse : Cette procédure n'a pas été instaurée, mais on s'y attachera dans le cadre de la réorganisation du Bureau de l'AAI.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Cette recommandation n'a pas été mise en œuvre.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : Le Ministère est engagé dans la bonne direction, mais on ne connaît pas les résultats de fin d'année.

11. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : Le Bureau de l'AAI communique des renseignements partiels lorsque cela est possible. Par exemple, à une demande concernant un document de 500 pages, on ne fournira pas un document partiel de deux pages.

12. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projet).

Réponse : Le Ministère n'a encore mis aucun plan sur papier. On parvient à réduire le nombre de présomptions de refus. De l'avis de la coordonnatrice, les retards ne sont pas liés à un secteur particulier.

13. La formation sur l'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

Réponse : Le Bureau donne de la formation, bien que ce ne soit pas à tous les nouveaux gestionnaires.

14. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Même si le Bureau de l'AAI ne produit pas un organigramme, la coordonnatrice estime que les délais sont clairement indiqués. La note de tâches envoyée aux BPR précise que les dossiers doivent être transmis au Bureau de l'AAI dans un délai de 14 jours civils. Selon la coordonnatrice, les agents de l'AAI savent que les dossiers doivent être examinés promptement. Les agents des relations publiques savent qu'un délai de 48 heures est requis. Les dossiers sont ensuite acheminés au AS/SMA qui retourne normalement les dossiers dans les 48 heures.

15. L'ordonnance de délégation des pouvoirs en vigueur (depuis 5 avril 1995) habilite la coordonnatrice de l'accès à l'information ou, en son absence, le titulaire du poste d'officier d'état-major, DAIRP 3-6, et le sous-ministre adjoint (Finances et Services du Ministère) à exercer tous les pouvoirs et à remplir toutes les fonctions du ministre en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Elle ne précise toutefois pas à qui revient la responsabilité en matière de prise de décisions en vertu de la Loi. Dans la pratique, dans tous les cas sauf les plus simples, cette responsabilité semble collective. Il faudrait indiquer clairement à qui incombe la responsabilité de la prise de décisions en vertu de la Loi. De plus, il faut ordonner au délégataire d'exercer ses pouvoirs délégués conformément à la Loi.

Réponse : La dernière modification de l'ordonnance de délégation des pouvoirs remonte à 1995, bien que le processus ait été changé afin d'améliorer les délais de traitement. Par exemple, le sous-ministre ne fait plus partie de la chaîne. En outre, les dossiers ne sont pas approuvés directement par la coordonnatrice de l'AAI comme cela se faisait auparavant.

16. Une fois le nouveau système de suivi en place, la coordonnatrice devrait en utiliser les capacités d'établissement de rapports. Des rapports statistiques et des rapports de suivi des échéanciers pourraient aider à cerner les secteurs qui posent un problème.

Réponse : Le Système *ATI flow* est toujours en cours d'implantation, et le Bureau de l'AAI a l'intention de surveiller les échéanciers lorsque le système sera entièrement opérationnel.

17. Lorsqu'une question concernant le Ministère fait la manchette, chose qui se produit périodiquement, il peut alors y avoir un accroissement considérable de la quantité et de la complexité des demandes reçues par le Bureau de l'AAI de la DN. Naturellement, durant des opérations militaires, les priorités de la DN sont la sécurité du personnel des Forces canadiennes et l'intégrité de ses opérations. Cependant, les exigences en matière d'accès à l'information ne peuvent être négligées ou laissées de côté sous aucune considération. Il faudrait donc envisager de créer une équipe additionnelle, qui serait formée pour faire face à des hausses de demandes importantes. Durant les périodes normales de travail, cette équipe pourrait s'occuper des demandes de portée générale et (ou) aider à dispenser de la formation.

Réponse : Cette recommandation est étudiée dans le cadre de l'examen du processus de l'AAI.

18. Dans les cas où des prorogations sont nécessaires, de 10 à 20 % des avis ne sont pas envoyés dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande. Le Bureau de l'accès à l'information devrait s'efforcer d'envoyer tous les avis de prorogation dans les délais fixés. Des copies de ces avis doivent être envoyées au Commissariat à l'information.

Réponse : Encore à ce jour il est possible que des avis ne soient pas envoyés dans le délai prescrit, mais un certain nombre ne sont pas disponibles. La coordonnatrice a déclaré que le Ministère s'est engagé à améliorer son rendement.

19. Les avis à des tiers devraient être envoyés dès qu'on se rend compte de leur nécessité. Actuellement, l'échéancier relatif à la consultation des tiers prévu à l'article 28 n'est pas respecté dans 10 à 30 % des cas. Il faudrait remédier à cette situation. Des lignes directrices strictes devraient être rédigées et suivies.

Réponse : La coordonnatrice estime que la situation s'est améliorée, mais ne peut encore donner aucun chiffre. Elle a déclaré que le Ministère s'efforce d'améliorer son rendement.

20. Il est recommandé de retirer les Affaires publiques, l'agent de liaison du SMA, le Cabinet du sous-ministre et le Cabinet du ministre de la chaîne d'approbation et de traiter avec eux dans le cadre d'une démarche parallèle.

Réponse : Le processus a quelque peu changé comme on l'explique sous la recommandation nº 15.

21. Il est recommandé d'éliminer toutes les étapes de la chaîne d'approbation qui n'ajoutent pas de valeur aux réponses. La pratique consistant à retenir les réponses jusqu'à ce que les besoins du Ministre en matière de communications aient été satisfaits devrait cesser.

Réponse : Le processus a quelque peu changé comme on l'explique sous la recommandation nº 15. La coordonnatrice a déclaré que le Ministère connaît très bien l'orientation proposée par le ministre dans sa lettre d'avril 1999.

Autres commentaires de la coordonnatrice :

Le Ministère a réalisé d'importants progrès à l'égard de la communication de renseignements sans formalités et de la diffusion des communications demandées sur son site Internet. Quelque 412 demandes informelles avaient été traitées de cette manière au 30 novembre de l'exercice en cours.

Depuis l'année dernière, le volume de demandes a connu une hausse de 19,7 %, augmentant sensiblement la charge de travail. Toujours en comparaison avec l'année dernière, le nombre de pages diffusées a augmenté de 110 %.

Le Ministère envisage aussi des méthodes proactives de diffusion de l'information pour accroître l'accès du public. Par exemple, on étudie la possibilité de diffuser les rapports du chef des Services d'examen et, s'ils peuvent l'être, ils seront accessibles sur le site Internet du Ministère.

Une copie du questionnaire statistique est fournie à la page suivante.

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*				
Partie A :	**Demandes reportées de l'exercice précédent**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
1.	Nombre de demandes reportées	251	245	390
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	220	146	197
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	847	1 030	705
4.A	Combien de demandes ont été traitées *dans* le délai de 30 jours prévu par la loi?	254	240	212
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?*	372	322	179
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?*			
	1 à 30 jours :	136	110	126
	31 à 60 jours :	76	68	36
	61 à 90 jours :	--	56	12
	Plus de 90 jours :	160	88	5
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	206	238	164
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	58	56	59
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	146	44	41
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	42	19	30
	31 à 60 jours :	27	14	7
	61 à 90 jours :	11	7	2
	Plus de 90 jours :	64	4	2
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			54

Santé Canada
(SC)

Sommaire

La difficulté à traiter les demandes de communication dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information* est un problème que SC connaît depuis 1996. Malgré un certain nombre de projets mis en place au fil des années pour réduire l'arriéré de demandes considérées comme une présomption de refus, le problème a persisté et même atteint un sommet de quelque 390 demandes au milieu de 1998. On a finalement assisté à un revirement favorable de la situation au cours de la dernière année. Au moment de la parution de la Fiche de rendement, 154 demandes étaient considérées comme une présomption de refus et au 14 novembre 1999, il n'en restait que trois. En outre, presque toutes les demandes reçues depuis le 1er avril 1999 ont été traitées dans les délais prévus par la Loi.

Le Ministère maintient un bureau de l'AAI distinct, axé sur les programmes, qui est rattaché au Programme des produits thérapeutiques (PPT).

Différents facteurs expliquent la réussite des mesures prises pour réduire le nombre de demandes qui n'étaient pas traitées dans les délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Ministère a injecté des fonds additionnels afin qu'on embauche les ressources humaines nécessaires pour éliminer l'arriéré. Des fonds ont aussi été débloqués pour l'affectation des ressources à l'amélioration du processus d'accès à l'information, y compris les manuels de procédures et la formation des BPR. Le nouveau système *ATI flow* donne au coordonnateur de SC, aux secteurs de programme (dont le PPT) et à la haute direction des renseignements et des rapports qui indiquent clairement l'état des demandes de communication d'après les échéanciers établis. Le coordonnateur de SC a élaboré un modèle de traitement clair assorti d'échéanciers pour les BPR et autres secteurs de l'organisation qui participent au traitement des demandes de communication.

Dans sa Fiche de rendement de 1999, Santé Canada a obtenu la cote F (signal rouge) en raison d'une proportion de demandes par rapport aux présomptions de refus de 51,2 % pour les demandes reçues du 1er avril au 30 novembre 1998. Pour l'exercice complet 1998/1999, le ratio a été de 61,8 %. Pour les demandes reçues du 1er avril au 30 novembre 1999, le rapport s'est amélioré sensiblement à 3,1 %. En outre, l'arriéré des demandes en situation de présomption de refus a été entièrement éliminé.

Recommandations

- Santé Canada devrait continuer de déployer les ressources et les efforts requis pour continuer de respecter les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Santé Canada devrait continuer d'effectuer un suivi minutieux des délais d'exécution des différentes étapes du processus d'accès à l'information.
- Le Ministère devrait s'assurer que les personnes qui traitent les demandes de communication au sein du PPT sont indépendantes du personnel opérationnel.
- Le Ministère devrait se pencher à nouveau sur la possibilité d'éliminer le deuxième palier d'examen par l'évaluateur principal (au sein du PPT).

- Le ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient exiger l'observation des délais de réponse établis à l'interne et dans la Loi.
- La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- Le Ministère devrait examiner l'arrêté concernant la délégation des pouvoirs en vigueur (depuis le 5 avril 1995) qui confère des responsabilités administratives courantes au poste de coordonnateur adjoint de l'accès à l'information; au poste de coordonnateur est délégué le pouvoir de consentir la plupart des exceptions et au poste de directeur général de l'information et de la politique de la santé sont délégués les pouvoirs relatifs à certaines autres exceptions (articles 14, 15 et 21). Le sous-ministre a peu de responsabilités particulières (p. ex., paragraphe 20(6)). Il est cependant difficile de voir qui est responsable de la prise de décisions en matière d'application de la Loi. En pratique, sauf dans les cas les plus explicites, la responsabilité paraît être collective. Il faudrait donc préciser explicitement qui a cette responsabilité.

État d'application des recommandations

Les recommandations énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. En août 1998, *Probus Consulting and Audit Services* a présenté à SC un rapport intitulé *Review of the Access to Information Process - Therapeutics Products Program, Health Canada*. Ce rapport contient beaucoup de recommandations opportunes pour résoudre les problèmes du Ministère en matière d'accès à l'information. Le Commissariat à l'information endosse (à quelques modifications près) les recommandations 1 à 5, 10 à 14 et 16 à 19 de ce rapport.

Réponse : L'état de chacune des recommandations est explicité plus bas.

2. Toutefois, l'expérience d'autres institutions montre qu'il est inhabituel qu'un groupe chargé de traiter les demandes d'accès à l'information et doté de pouvoirs décisionnels travaille au sein du même secteur opérationnel où est adressé le gros des demandes. Or, malgré le besoin indéniable d'une expertise scientifique à SC, il ne faut pas négliger un besoin qu'on pourrait dire plus grand encore d'un examen objectif des documents en vue d'exceptions possibles. Les critères d'exception sont objectifs et les arguments en faveur de la confidentialité devraient être manifestes même aux yeux de personnes qui ne sont pas des experts. Sinon, le risque est grand de voir les exceptions accordées avec une largesse inacceptable. SC doit éviter d'ériger en système ses tendances passées à administrer la *Loi sur l'accès à l'information* d'une façon plus que favorable à des tiers.

Réponse : Le coordonnateur de SC a déclaré que le secteur opérationnel du PPT n'a pas de pouvoirs décisionnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le Bureau de l'AAI du PPT se contente de soumettre des recommandations aux décideurs qui sont rattachés au Centre d'accès à l'information, Direction générale de la politique et de la consultation.

3. La haute direction de SC devrait s'attacher les services d'un spécialiste des conflits d'intérêts, qui travaillerait avec le coordonnateur de l'AAI et un représentant du Programme des produits thérapeutiques (PPT) – secondé par un cadre supérieur de SC – à résoudre les différends et à définir, ainsi qu'à préciser les rôles et les interrelations de son Bureau de l'AAI et du Bureau de l'AAI du PPT (d'après les recommandations 3, 4 et 5 du rapport Probus).

Réponse : Le coordonnateur de SC et le PPT estiment que, quoique pertinente au moment où elle a été formulée, cette recommandation ne s'applique plus aujourd'hui. Un seul modèle de traitement est maintenant utilisé à l'échelle du Ministère, et pratiquement toutes les demandes sont traitées dans les délais prescrits par la Loi.

4. Le coordonnateur de l'AAI, tout en demandant l'avis des responsables du PPT, devrait assumer le rôle principal dans la détermination et la documentation des demandes d'AAI et définir clairement le rôle de chaque bureau à chaque étape (d'après la recommandation 1 du rapport Probus).

Réponse : Un projet en cours vise à élaborer les procédures et les normes de fonctionnement qui régiront le processus d'AAI au Centre d'accès à l'information et dans les BPR. Un consultant a été engagé, une approche a été définie et le projet devrait être terminé d'ici le 31 mars 1999. Environ 50 000 $ ont été réservés pour ce projet.

5. Le coordonnateur de l'AAI devrait, en consultation avec les responsables du PPT, élaborer un ensemble de politiques et de procédures normalisées de fonctionnement sur le traitement des demandes d'accès à l'information à SC (d'après la recommandation 2 du rapport Probus).

Réponse : Cette recommandation est traitée dans la réponse à la recommandation n° 4.

6. SC devrait adopter une politique de transparence pour justifier sa position dans les négociations de prélèvements avec des tiers (d'après la recommandation 10 du rapport Probus).

Réponse : Le coordonnateur et les agents de l'AAI du PPT reconnaissent l'importance d'entretenir des rapports transparents avec les tiers et recherchent constamment des moyens d'améliorer la situation. La préparation en cours d'un guide amélioré des relations avec les tiers (voir la réponse à la prochaine recommandation) viendra jeter de meilleurs fondements pour nos rapports avec eux.

7. Se fondant sur le guide des relations avec des tiers du Bureau de l'AAI, le coordonnateur de l'AAI devrait produire un guide qui pourrait être diffusé aux tiers. Ce guide devrait en outre avoir l'aval des Services juridiques (d'après la recommandation 11 du rapport Probus).

Réponse : On est en train de mettre le guide à jour. La date d'achèvement est prévue pour le 31 mars 2000.

8. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait ériger en norme la clarification de toutes les demandes avec leurs auteurs quand cette clarification peut permettre d'accélérer le traitement (d'après la recommandation 12 du rapport Probus).

Réponse : Des procédures sont en vigueur. Le Bureau du coordonnateur de SC communiquera souvent avec l'auteur pour fins de clarification, et tous les résultats seront notés à l'intention du PPT. Si le PPT désire approfondir encore la demande, il doit communiquer les résultats de sa démarche au Bureau du coordonnateur de SC. Le PPT est le seul BPR autorisé à communiquer avec l'auteur pour obtenir une clarification. Les demandes complexes sont souvent éclaircies au moyen d'une conférence téléphonique entre l'auteur, un agent du secteur de programme et un responsable du Centre d'AAI.

9. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait facturer des droits en application de la Loi, sous la conduite du coordonnateur (d'après la recommandation 13 du rapport Probus).

Réponse : La pratique antérieure consistait à ne pas facturer de droits pour les demandes traitées au-delà du délai prescrit par la Loi. Maintenant que presque toutes les demandes sont traitées à temps, des droits sont facturés conformément à la Loi. Dans le cas du PPT, est formulée seulement une recommandation sur le montant des droits à facturer. Le Centre d'AAI s'occupe de la facturation des droits.

10. Sous la direction et la supervision du coordonnateur, le Bureau de l'AAI du PPT devrait, une fois l'arriéré de travail réduit, obtenir les prorogations appropriées (d'après la recommandation 14 du rapport Probus).

Réponse : Des prorogations sont maintenant demandées chaque fois que cela est nécessaire.

11. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait éliminer l'examen par l'évaluateur principal (PPT, Bureau de l'AAI) de l'information marquée par le premier évaluateur comme exigeant la signification à un tiers (d'après la recommandation 16 du rapport Probus).

Réponse : Le PPT n'est pas d'accord avec cette recommandation parce que la fonction de deuxième examen constitue un volet important du processus d'examen applicable aux demandes qui sont souvent très complexes. Le deuxième examen est réputé faire partie de la méthode de traitement par équipe mentionnée à la recommandation nº 19. Il offre aussi l'avantage d'une dernière vérification qui garantit que tous les dossiers pertinents ont été trouvés et traités. Le coordonnateur de SC estime que, comme les délais de la Loi sont maintenant respectés et que le deuxième examen ne peut qu'améliorer le processus global d'examen des dossiers, cette étape devrait être maintenue. Si les délais prescrits par la Loi sont respectés, cela ne devrait pas poser de problème.

12. Le coordonnateur devrait constituer une base de données à l'intérieur du Bureau de l'AAI du PPT. Ce système, pour usage interne, regrouperait la jurisprudence et les avis juridiques sur l'accès à l'information et pourrait servir à accélérer les communications avec les tiers de même qu'à justifier les positions. Il serait préférable que la base soit constituée à l'aide du nouveau système informatique (d'après la recommandation 17 du rapport Probus).

Réponse : La fonction de recherche du système *ATIP flow* permettra de localiser la jurisprudence et les avis juridiques sur l'accès à l'information, etc.

13. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait employer davantage les bases de données électroniques et les bases sur disque compacte pour repérer plus rapidement l'information qui est du domaine public (d'après la recommandation 18 du rapport Probus).

Réponse : Le PPT a maintenant accès aux bases de données électroniques, et cette capacité sera renforcée...

14. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait conserver son accès à Internet et continuer d'utiliser le langage d'interrogation *General Query Language* pour les bases de données du PPT (d'après la recommandation 19 du rapport Probus).

Réponse : Cela a été fait.

15. Des membres choisis du personnel du Bureau de l'AAI du PPT devraient suivre des cours de recherche sur Internet pour accélérer la recherche d'information (d'après la recommandation 20 du rapport Probus).

Réponse : Cela a été fait.

16. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait avoir accès par voie électronique (lecture seulement) aux réseaux locaux du Bureau pour accélérer le traitement des demandes de monographie sur les produits (d'après la recommandation 21 du rapport Probus).

Réponse : Comme toutes les monographies sont désormais terminées à temps, cela ne pose plus de problème.

17. Les responsables du PPT devraient nommer une personne à la tête du Bureau de l'AAI du PPT ou affecter à ce poste deux des coordonnateurs adjoints du Bureau ministériel de l'AAI. Cette mesure créerait un lien entre le coordonnateur de l'AAI et le PPT et permettrait au Bureau de communiquer sans délai avec les personnes titulaires des pouvoirs délégués et, partant, d'accélérer certaines étapes administratives. Ces coordonnateurs adjoints relèveraient toujours directement du coordonnateur de l'AAI tout comme le chef du Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 22 du rapport Probus).

Réponse : Le Bureau de l'AAI du PPT a été affecté au secteur des Services de gestion, PPT, et un chef a été nommé. Le personnel de l'AAI du PPT peut communiquer rapidement avec les titulaires des pouvoirs délégués. Maintenant que le taux d'observation des délais prescrits est élevé, cette recommandation n'a plus lieu d'être appliquée.

18. Le coordonnateur devrait superviser l'élaboration des documents et des méthodes de formation du personnel entrant au Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 23 du rapport Probus).

Réponse : Les documents et méthodes de formation du personnel entrant au PPT servent maintenant à la formation des nouveaux employés du Bureau de l'AAI du PPT.

19. Le Bureau de l'AAI du PPT devrait adopter une méthode de traitement par équipe des demandes de communication. Toutefois, le travail d'équipe ne convient pas bien à certaines institutions; il y aurait donc lieu d'évaluer soigneusement la situation (d'après la recommandation 24 du rapport Probus).

Réponse : Une méthode traditionnelle par équipe est jugée appropriée pour le PPT. Ce secteur fonctionne d'ailleurs comme une équipe où chaque personne s'occupe de sa tâche principale et remplace les autres, au besoin. La fonction de deuxième examen constitue un volet important de la méthode par équipe.

20. Les responsables du PPT devraient exiger de chaque bureau la nomination d'un cadre supérieur, relevant de préférence du directeur, chargé de superviser le repérage et la remise de tous les dossiers du Bureau en réponse aux demandes présentées au Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 25 du rapport Probus).

Réponse : Une liste de personnes-ressources des bureaux a été créée. Un document dans lequel sont énoncées leurs responsabilités respectives devrait être terminé d'ici le 31 janvier 2000.

21. De concert avec le Bureau de l'AAI du PPT, le coordonnateur devrait préparer une brève description des responsabilités des personnes-ressources du Bureau de l'AAI du PPT (d'après la recommandation 26 du rapport Probus).

Réponse : Cette responsabilité incombe au Bureau de l'AAI du PPT. Le coordonnateur de SC s'est proposé pour collaborer à l'achèvement du document.

22. Le DG du PPT devrait communiquer avec tout le personnel du Programme pour lui rappeler la nécessité de fournir en temps opportun toute l'information pertinente au Bureau de l'AAI du PPT en réponse aux demandes de communication (d'après la recommandation 27 du rapport Probus).

Réponse : Cette recommandation est moins pertinente maintenant que la plupart des demandes sont traitées dans les délais prescrits par la Loi. Le DG prévoit d'envoyer bientôt à tout le personnel une note annonçant la création d'un réseau de personnes-ressources au sein du Bureau et précisant les responsabilités de chacune.

23. Les responsables du PPT devraient continuer d'accroître le volume d'information rendue accessible autrement que par le traitement des demandes de communication (d'après la recommandation 28 du rapport Probus).

Réponse : Le Ministère diffuse beaucoup d'information sur son site Web. Des renseignements au sujet des programmes, des produits et des projets, ainsi que les comptes rendus des consultations externes et des réunions d'experts sont disponibles.

24. Le coordonnateur devrait veiller à ce que le nouveau système de suivi informatique produise dans un format approprié les statistiques sur le travail demandées par le Bureau de l'AAI du PPT, afin d'éliminer la production manuelle de ces statistiques (d'après la recommandation 29 du rapport Probus).

Réponse : Le système *ATIP flow* est fonctionnel depuis le 1er avril 1999 et génère des rapports statistiques. D'autres rapports personnalisés peuvent être élaborés.

Voici des recommandations supplémentaires, qui ne sont pas tirées du rapport Probus :

25. Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.

Réponse : Une somme d'environ 1 million de dollars a été affectée à l'élimination de l'arriéré de demandes considérées comme une présomption de refus, ainsi qu'à l'élaboration et à la mise en place d'autres améliorations au traitement des demandes d'AAI. Le coordonnateur indique qu'il peut communiquer rapidement avec les cadres supérieurs du Ministère, à tous les niveaux. Il ajoute qu'il peut compter sur le soutien direct de la direction de Santé Canada jusqu'au niveau du sous-ministre. Le coordonnateur présente des exposés annuels sur l'AAI aux comités exécutifs des directions générales afin de rendre compte de l'avancement du programme et d'obtenir leur coopération.

26. Le Ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.

Réponse : La délégation n'a pas été changée (quoique le Ministère se conforme maintenant étroitement à la Loi).

27. SC devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BRP (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BRP devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le Bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger les délais à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.

Réponse : Le nombre de prorogations a augmenté sensiblement.

28. Il conviendrait de resserrer les délais de traitement en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à être sensibles aux échéances serrées.

Réponse : Le modèle de traitement n'a pas changé et c'est celui que le personnel utilise. Une fiche documentaire, de forme à la fois textuelle et graphique, est préparée pour chaque recherche de dossier qui est transmise aux BPR.

29. Une formation destinée aux BPR (et des trousses d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.

Réponse : Un consultant a tenu les séances de formation suivantes depuis le 1er avril 1999 :

22 juin 1999 – 24 participants
30 juin 1999 – 22 participants
16 septembre 1999 (en français) - 13 participants
20 octobre 1999 - 26 participants
21 octobre 1999 - 13 participants
Nombre total de participants à ce jour pour l'exercice en cours : 96
Un autre cours est prévu pour le 8 décembre 1999 (pour la Direction générale de la promotion et des programmes de santé) – 8 participants sont inscrits.

D'autres cours de formation sont prévus pour le début de l'année 2000. Également, des cours sont offerts « sur demande ».

30. Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse trouver le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : Cette procédure est toujours appliquée.

31. Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : La procédure est appliquée depuis novembre 1999 et comporte l'envoi d'une lettre d'excuses au demandeur.

32. Si une demande est en suspens depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

Réponse : Cela fera partie de la nouvelle procédure normalisée, mais le coordonnateur de SC ne croit pas que de telles situations surviendront dans l'avenir.

33. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Le coordonnateur de SC a déclaré que cette recommandation demeure à l'étude (mais aucun plan de mise en œuvre n'a encore été établi).

34. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.

Réponse : Pour les demandes de communication reçues après le 1er avril 1999, Santé Canada sera capable dans une large mesure de respecter les délais prévus.

35. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : Cette procédure est appliquée chaque fois que cela est possible.

36. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projet).

Réponse : Un plan mensuel a été élaboré afin d'éliminer l'arriéré de présomptions de refus liées aux demandes de communication. Au moment de la parution de la Fiche de rendement, 154 demandes étaient en situation de présomption de refus. En novembre 1999, l'arriéré avait été éliminé.

37. La formation sur l'AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

Réponse : Cette recommandation ne sera pas appliquée.

38. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Cette recommandation a été adoptée (voir la recommandation 28).

39. Santé Canada devrait prendre immédiatement des mesures pour respecter l'échéancier de consultation avec les tiers établi dans les articles 27 et 28 de la *Loi sur l'accès à l'information.*

Réponse : Un certain nombre de mesures ont été mises en place afin de signaler et de gérer les dérogations possibles aux délais prévus aux articles 27 et 28 de la Loi. Le système *ATIP flow* préviendra l'analyste du risque de retard. L'analyste devra alors établir un plan pour régler la situation. Si le problème persiste jusqu'à deux jours avant l'échéance, l'analyste sollicitera l'aide du coordonnateur de SC.

40. L'arrêté concernant la délégation des pouvoirs en vigueur (depuis le 5 avril 1995) confère des responsabilités administratives courantes au poste de coordonnateur adjoint de l'accès à l'information; au poste de coordonnateur est délégué le pouvoir de consentir la plupart des exceptions et au poste de directeur général de l'information et de la politique et de la santé sont délégués les pouvoirs relatifs à certaines autres exceptions (articles 14, 15 et 21). Le sous-ministre a peu de responsabilités particulières (p. ex., le paragraphe 20(6)). Il est cependant difficile de voir qui est responsable de la prise de décisions en application de la Loi. En pratique, sauf dans les cas les plus explicites, la responsabilité paraît être collective. Il faudrait donc préciser explicitement qui a cette responsabilité.

Réponse : L'arrêté n'a pas été modifié. Le coordonnateur de SC connaît très bien les pouvoirs décisionnels qui lui sont délégués en vertu de la Loi. En général, il exercera les pouvoirs délégués sur réception d'une recommandation et travaillera en collaboration afin de réviser la recommandation, au besoin.

41. Les nouvelles procédures et lignes directrices du PPT devraient être fournies au Bureau de l'AAI. Elles pourraient en effet être revues et servir de base à l'élaboration des méthodes de traitement relatives à tous les secteurs intéressés par l'accès à l'information. Les instructions – claires – devraient préciser la façon correcte d'appliquer le paragraphe 9(1). Tout le personnel responsable de l'AAI devrait bien connaître la façon de traiter les demandes, surtout celles qui impliquent un grand nombre de documents. Il y a lieu d'établir et de suivre des méthodes détaillées relativement aux tiers.

Réponse : Le Centre d'AAI a reçu des exemplaires de chacune des lignes directrices et procédures établies par le PPT, y compris les procédures opérationnelles en place pour invoquer le paragraphe 9(1) et les procédures concernant les examens par des tiers.

42. Il est recommandé de veiller à ce que ces méthodes ne donnent pas priorité aux demandes courantes ou « faciles », au détriment de celles qui sont complexes ou difficiles.

Réponse : Comme presque toutes les demandes sont traitées à temps, la recommandation n'est pas pertinente. En général, les demandes « faciles » sont traitées pour qu'on réponde rapidement à l'auteur.

43. Le coordonnateur devrait utiliser les fonctions de production de rapports du système *ATIP flow* pour surveiller le temps de traitement des BPR. Les problèmes devraient être signalés aux cadres supérieurs.

Réponse : La situation est surveillée à l'aide du système *ATIP flow*. Le système comporte de très bonnes fonctions de recherche pour les BPR et peut produire de nombreux rapports spéciaux. Les délais d'exécution des BPR ne posent cependant aucun problème à l'heure actuelle.

44. Il est recommandé de retirer le Service des relations publiques de la chaîne d'approbation et de traiter avec celui-ci dans le cadre d'une démarche parallèle.

Réponse : Seules les demandes qui exigent une recommandation sont transmises au Service des relations publiques, ce qui ne représente que de 5 à 10 p. 100 des demandes reçues. Le Service des relations publiques n'approuve pas les décisions prises à l'égard des demandes.

45. Il est recommandé de donner au coordonnateur de l'AAI un budget particulier, dont il serait responsable.

Réponse : La Direction générale à laquelle le coordonnateur de SC appartient ne remet pas un budget à chaque bureau. Seul un compte rendu détaillé des dépenses est établi pour chaque bureau. La Direction générale est en voie de réorganisation, et un budget par bureau est envisagé pour l'exercice 2000/2001.

Une copie du questionnaire statistique est fournie à la page suivante.

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*				
Partie A :	**Demandes reportées de l'exercice précédent**	**1er avril 1997 - 31 mars 1998**	**1er avril 1998 - 31 mars 1999**	**1er avril 1999 - 30 nov. 1999**
1.	Nombre de demandes reportées	311	477	313
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	234	398	240
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A**	**1er avril 1997 au 31 mars 1998**	**1er avril 1998 au 31 mars 1999**	**1er avril 1999 au 30 nov. 1999**
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	1,114	972	903
4.A	Combien de demandes ont été traitées *dans* le délai de 30 jours prévu par la loi?	364	400	578
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée*?	367	350	7
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée*?			
	1 à 30 jours :	178	172	4
	31 à 60 jours :	82	57	3
	61 à 90 jours :	35	39	0
	Plus de 90 jours :	72	82	0
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	44	44	187
6.A	Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai?	6	8	118
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	38	11	8
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	10	4	3
	31 à 60 jours :	6	3	3
	61 à 90 jours :	4	3	1
	Plus de 90 jours :	18	1	1
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			13

Bureau du Conseil privé (BCP)

Sommaire

Les efforts déployés par le BCP pour réduire le nombre de demandes de communication qui sont considérées comme une présomption de refus ont été fructueux. Presque la totalité des demandes reçues en 1999/2000 ont été traitées dans les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information.*

Dans la Fiche de rendement de 1999, le BCP avait reçu une note de F (signal rouge), étant donné que la proportion des demandes par rapport aux présomptions de refus était de 45,1 % (le chiffre exact étant de 38,9 %) pour la période du 1er avril 1998 au 30 novembre 1998. Pour l'ensemble de l'exercice financier 1998/1999, la proportion était de 47,1 % (197 demandes reçues par rapport à 44 et 29 demandes auxquelles on a répondu après l'expiration du délai prévu par la Loi et 21 demandes étant considérées comme une présomption de refus reportées à l'exercice suivant). Pour les demandes reçues entre le 1er avril 1999 et le 30 novembre 1999, cette proportion s'est considérablement améliorée, puisqu'elle est passée à 3,6 % (196 : 5, 1, 1). Il convient de féliciter le BCP d'avoir réussi à réduire le nombre de présomptions de refus à un chiffre négligeable et à éliminer l'arriéré des demandes étant considérées comme une présomption de refus.

Le succès des efforts déployés par le BCP pour réduire le nombre de demandes considérées comme une présomption de refus semble reposer sur sa volonté de respecter les délais prescrits dans la Loi. Bien que la procédure d'approbation ait été partiellement modifiée, celle de la délégation et de l'approbation reste essentiellement la même.

Le coordonnateur de l'AAI n'a pas opté pour la méthode de la gestion des projets en définissant les mesures à prendre pour réduire le nombre de présomptions de refus. Il a préféré entreprendre une série d'initiatives indépendantes afin de garantir le respect des délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information.* Ces mesures ont été couronnées de succès, puisqu'elles ont permis d'éliminer les retards. Il sera intéressant de voir dans quelle mesure cette situation se maintiendra à terme si la procédure actuelle de délégation et d'approbation reste en place.

L'instauration du système « *ATIP flow* » au BCP permettra au Bureau de l'AAI d'être proactif. Grâce à ce système, les agents d'accès à l'information pourront veiller au respect des délais de façon proactive et s'attaquer aux éventuels problèmes immédiatement, plutôt que d'intervenir lorsque les retards sont déjà extrêmes. Ce système fournira également des renseignements factuels sur le délai prévu par rapport au délai réel d'exécution aux diverses étapes du processus de traitement des demandes de communication.

Recommandations

- Le BCP doit continuer à consacrer à cette activité les ressources et l'énergie nécessaires au maintien de sa bonne performance pour ce qui est de respecter les délais prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information.*

- Le BCP devrait envisager d'éliminer, dans la mesure du possible, le processus de recherche et d'examen des documents en deux étapes des BPR.
- Le BCP devrait continuer à suivre de près les délais d'exécution associés à chacune des différentes étapes du processus de traitement des demandes de communication.
- Le chef devrait communiquer au personnel l'instruction écrite de ne pas dépasser les délais pour la seule fin de mener à terme le processus d'approbation supérieure.
- Les contrats de rendement conclus avec les directeurs opérationnels devraient exiger le respect des délais fixés à l'interne et prévus dans la Loi.
- Une ordonnance de délégation des pouvoirs moins complexe et diffuse devrait être adoptée pour prévoir que le coordonnateur, plutôt qu'un agent opérationnel, aura l'autorisation d'assurer le traitement intégral des demandes, d'accorder des exemptions et de répondre aux demandes de communication.
- La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

État d'application des recommandations

Les recommandtions énoncées dans la Fiche de rendement de mars 1999 sont reproduites ci-dessous, chacune suivie d'un aperçu de l'état d'avancement.

1. Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.

Réponse : Le Greffier a écrit à tous les employés du BCP le 25 mai 1999 pour exprimer sa volonté de faire respecter les délais prévus dans la Loi. Le coordonnateur de l'AAI a mis les cadres supérieurs au courant de la situation et les objectifs de rendement de la SMA responsable des Services généraux incluent un engagement vis-à-vis du respect des délais prévus dans la Loi. La SMA est régulièrement informée de l'état d'avancement des demandes en instance pour que des mesures puissent être prises le cas échéant pour éviter les retards.

2. Le Ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieure ait été mené à bien ou non.

Réponse : Le coordonnateur de l'AAI estime que cette recommandation est discutable puisque le BCP respecte les délais dans la très grande majorité des cas.

3. Le BCP devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BPR (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BPR devraient contacter le Bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le Bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi, pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.

Réponse : La note de tâches communiquée aux BPR définit clairement cette exigence. De plus, le Bureau de l'AAI assure le suivi auprès des BPR au troisième jour du délai prévu pour la recherche des documents.

4. Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, pour aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à comprendre qu'il s'agit d'échéances serrées.

Réponse : La note de tâches définit les délais de traitement à respecter, et un tableau est fourni indiquant le délai prévu pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication. (Une copie du tableau est fournie avec la documentation.)

5. Une formation destinée aux BPR (et des trousses d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée aux employés concernés.

Réponse : Un certain nombre d'activités de formation ont déjà été menées ou sont prévues. (Une liste est fournie avec la documentation.)

6. Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse recenser le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.

Réponse : Le demandeur reçoit une lettre type qui décrit la demande modifiée ou clarifiée et précise la nouvelle date de réception de la demande de communication. (Une copie de la lettre type est fournie avec la documentation.)

7. Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le Bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à alléger la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

Réponse : Le Bureau de l'AAI estime que ce genre de situation est peu susceptible de se présenterr, mais a l'intention de continuer à prendre systématiquement contact avec les demandeurs pour les mettre au courant de l'état d'avancement des dossiers.

8. Si une demande est en instance depuis près d'un an, le Bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.

Réponse : Si cela se produit, le BCP se mettra en rapport avec le demandeur pour l'en informer.

9. Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences en cas de mauvais rendement dans le traitement des demandes de communication.

Réponse : Le Bureau de l'AAI ne sait pas si cette recommandation a fait l'objet d'une discussion. Le Bureau n'a pas fait de proposition à ce sujet.

10. Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2000 au plus tard.

Depuis le 15 novembre 1999, le Bureau respecte dans une large mesure les délais prévus par la Loi pour ce qui est des demandes reçues en 1999/2000. L'arriéré a été éliminé et le délai de traitement a été réduit pour les quelques dossiers qui étaient en retard.

11. Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultations avec un tiers ou une autre partie.

Réponse : Le BCP suit déjà cette procédure dans la mesure du possible.

12. Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projets).

Réponse : Bien que le Bureau de l'AAI du BCP n'ait pas adopté cette approche, le Bureau est néanmoins convaincu que les mesures prises au BCP lui permettront de respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi pour les demandes de communication reçues pendant le présent exercice financier.

13. La formation en AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.

Réponse : La formation en AAI fera partie intégrante d'un programme de formation destiné aux nouveaux employés du BCP qui sera dispensé dès le printemps 2000. Le Bureau de l'AAI estime que tout le personnel, et non seulement les gestionnaires, doit bénéficier de la formation en AAI. Le Greffier appuie vivement l'introduction d'un nouveau programme d'orientation assorti d'un module sur l'AAIPRP qui serait destiné à l'ensemble des employés du BCP.

14. Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.

Réponse : Une fiche documentaire a été élaborée et est déjà en utilisation par le BCP.

15. L'ordonnance de délégation des pouvoirs actuellement en vigueur (depuis le 23 octobre 1996) et les procédures qui en découlent sont inutilement complexes et diffuses. La délégation de pouvoirs devrait concerner un seul fonctionnaire, de préférence le coordonnateur, dont les fonctions à temps plein consistent à appliquer intégralement la Loi sur l'accès à l'information, à invoquer toutes les exceptions utiles et à répondre à toutes les demandes. De plus, le fonctionnaire investi de pouvoirs délégués devrait être invité par écrit par le Premier ministre à répondre aux demandes dans les délais prévus par la Loi, que le processus d'approbation supérieure soit achevé ou non.

Réponse : L'ordonnance de délégation des pouvoirs reste inchangée. Le coordonnateur estime qu'elle est claire et bien comprise. Le coordonnateur affirme qu'étant donné que l'ordonnance de délégation des pouvoirs n'est pas à l'origine des retards, le BCP n'a pas l'intention de la modifier.

16. Comme il devrait être nanti de plus de pouvoirs délégués, le coordonnateur devrait aussi être classifié à un échelon plus élevé et être placé plus près du Greffier dans la hiérarchie du BCP.

Réponse : Il existe un seul échelon entre le poste de la coordonnatrice et celui du chef adjoint.

17. Les BPR devraient procéder aux premiers examens des documents demandés et fournir ces documents au Bureau de l'AAIPRP avec les prélèvements suggérés.

Réponse : Même si cela pourrait se faire de manière ponctuelle, selon la connaissance et l'expérience de la Loi du BPR concerné, le Bureau de l'AAI est d'avis qu'il ne convient pas d'en faire une procédure générale pour le traitement d'une demande de communication. De l'avis du coordonnateur, cette méthode ne convient pas au BCP et pourrait même entraîner des retards.

18. Les notes de service adressées aux BPR devraient exiger un contact immédiat avec le Bureau de l'AAI si la demande concerne un grand nombre de documents ou exige des recherches dans un grand nombre de documents. Le BPR ne sait peut-être pas, en effet, que cela justifie une prorogation de délai, mais seulement si le Bureau de l'AAI en est informé et peut envoyer à temps l'avis qui convient.

Réponse : La note de tâches, la formation et le suivi assuré par le Bureau de l'AAI tendent à ce résultat précis.

19. Comme on ne nous a pas donné les spécifications du nouveau système de repérage informatique qui sera mis en place au Bureau de l'AAI, nous ne pouvons pas en évaluer les possibilités. À titre d'information, nous énumérons ci-dessous les caractéristiques du système « *ATIP flow* », mis au point par la firme *MPR & Associates*. Le nouveau système du BCP devrait comporter ces mêmes avantages :

- Conforme aux exigences du défi technologique de l'an 2000.
- Calcule le délai à respecter, le nombre de jours accordés et le nombre de jours utilisés.
- L'option de la correspondance automatisée extrait et fusionne l'information voulue dans un logiciel de traitement de texte.

20. Le marquage garde secrète l'identité du demandeur pendant le chargement dans le système de coordination des demandes d'accès à l'information (CDAI).

- Historique de la demande, en version électronique.
- Options de recherche sur le demandeur, le texte, le BPR, les mesures prises, etc.
- Les rapports courants comportent les informations suivantes : demandes actives, état d'avancement et rapports sur la charge de travail, y compris la dernière mesure prise, un rapport d'étape, les tendances relatives au respect des délais, le rappel par l'agent, le rapport statistique annuel et d'autres éléments.
- Analyse exhaustive des tendances.
- Saisie automatique des statistiques pour le rapport annuel au fur et à mesure du traitement de la demande.

Réponse : Le système « *ATIP flow* » a été implanté récemment.

21. Les procédures administratives devraient autant que possible être automatisées.

Réponse : Le Bureau de l'AAI ne comprenait pas quelles procédures étaient visées par cette recommandation.

22. Les procédures et politiques du Ministère sont périmées et devraient être mises à jour.

Réponse : Le Bureau de l'AAI prépare actuellement un aide-mémoire destiné aux agents qui devrait être prêt le 31 mars 2000.

23. Les procédures administratives devraient autant que possible être automatisées.

Le coordonnateur estime que grâce au système « *ATIP flow* », la grande majorité des procédures administratives sont à présent automatisées.

Autres observations du coordonnateur :

Le coordonnateur est d'avis que le nombre de demandes considérées comme une présomption de refus a été réduit à un niveau négligeable pour les raisons suivantes :

- la volonté du BCP de respecter les délais et d'adopter une approche plus proactive dans l'ensemble de ses activités
- les possibilités de rationalisation des opérations
- l'amélioration du système de gestion des documents

- aucune perte de temps pour le traitement de plaintes concernant des demandes considérées comme une présomption de refus
- le système « *ATIP flow* » apporte une discipline au processus et fournit des renseignements qui permettent au Bureau de l'AAI de régler de façon proactive les problèmes de retard potentiels
- un apport important de ressources additionnelles, soit un agent de projet pendant un an et trois ETP supplémentaires
- l'examen régulier des dossiers avec les agents
- l'élimination de l'arriéré menant à une efficacité accrue puisqu'il n'est plus nécessaire de traiter les plaintes concernant les retards
- une formation plus poussée dans l'ensemble de l'organisation
- des cas précis où un changement de procédure a permis d'accélérer le traitement des demandes.

Le coordonnateur nous a fait part des remarques générales qui suivent au sujet des sources des retards relevés dans la Fiche de rendement :

1. Des prorogations de délai mal gérées ou non demandées

Le BCP a toujours demandé des prorogations de délai, mais est attentif aux récentes directives du BCI/SCT à cet égard. Le Bureau de l'AAI a établi des critères pour aider le personnel à savoir dans quelles circonstances il peut demander une prorogation de délai. (La documentation générale comprend une copie du document en question.)

Le Bureau de l'AAI du BCP est d'avis que le travail initial relatif au traitement des demandes est plus efficace à présent parce que le Bureau s'efforce d'obtenir des précisions, de fournir des avis aux demandeurs et d'ouvrir un dialogue avec ces derniers dès le lancement du processus quand les circonstances le justifient. La procédure suivie pour les photocopies est désormais plus cohérente parce qu'on demande systématiquement des frais pour ce service.

Des personnes-ressources dans les BPR ont été nommées dans chaque division (le plus souvent, il s'agit d'un chef de bureau), qui sont chargées de suivre le dossier de la demande. Grâce à ce système, il est possible d'extraire le dossier à n'importe quel moment. Les personnes-ressources opérationnelles dans les BPR sont maintenant au courant des délais fixés à l'interne, étant donné que la note de tâches communiquée par le Bureau de l'AAI explicite l'ensemble des délais respectés.

Grâce à ces mesures, le Bureau de l'AAI dispose du temps nécessaire pour demander toute prorogation de délai prévue par la Loi.

2. Utilisation et examen des exemptions/exclusions

Le Bureau de l'AAI du BCP est d'avis que la méthode adoptée par le BCP, qui consiste à assurer l'interaction avec le BPR, représente une bien meilleure façon de traiter les demandes qui concernent son organisation. Le Bureau de l'AAIPR examine les dossiers et fait une recommandation au BPR - donnant lieu à une démarche en deux étapes avec la participation du BPR.

3. Le système de suivi informatique et le recours à la technologie

Le Bureau de l'AAI a instauré le système « *ATIP flow* » en octobre 1999. Cette initiative a permis d'éliminer les rapports manuels et de gagner ainsi du temps qui peut être consacré à autre chose.

4. Un manque de sensibilisation

Des séances d'information ont été présentées. (La liste est fournie dans la documentation.)

Le greffier du Conseil privé a décidé qu'un cours d'orientation serait offert à tous les nouveaux employés du BCP. Le Bureau de l'AAI animera une séance sur la *Loi sur l'accès à l'information* dans le cadre de ce programme de formation. Il est prévu que le cours d'orientation sera donné dès le printemps 2000.

L'aide-mémoire de l'agent est en voie d'actualisation. Ce travail devrait être terminé le 31 mars 2000.

5. Insuffisance de la gestion de l'information

Les Services d'information du BCP ont pris un certain nombre d'initiatives en vue d'améliorer la gestion des documents.

Les Services d'information sont actuellement en train de mettre en oeuvre le SGDDI, un système informatisé de suivi des dossiers papier. Le Bureau de gestion des documents a bénéficié de ressources additionnelles pour permettre le classement des dossiers accumulés. Un projet d'un an a été lancé avec une personne-ressource des archives qui se chargera d'examiner les pratiques en matière de gestion des documents des secrétariats du BCP, de même que le travail qui est actuellement en cours au Bureau des documents. Cette initiative a permis de réduire considérablement le temps nécessaire pour rechercher les documents.

6. Ressources insuffisantes

La demande de ressources présentée en vue d'aider les BPR à faire le travail administratif et les photocopies associés au traitement des demandes de communication a été approuvée. Trois autres employés ont été affectés au Bureau de l'AAI. Il y a une personne de plus au Bureau du conseiller, de même qu'un agent de projet au Bureau de l'AAI pour l'exercice financier en cours.

Une copie du questionnaire d'analyse statistique est présentée à la page suivante.

Questionnaire d'analyse statistique
sur les demandes de communication faites en vertu de la
Loi sur l'accès à l'information

Partie A :	**Demandes reportées sur l'exercice précédent**	**1er avril 97 - 31 mars 98**	**1er avril 98 - 31 mars 99**	**1er avril 99 - 30 nov. 99**
1.	Nombre de demandes reportées	93	92	54
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice	51	57	21
Partie B :	**Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.**	**1er avril 97 - 31 mars 98**	**1er avril 98 - 31 mars 99**	**1er avril 99 - 30 nov. 99**
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice	217	197	196
4.A	Combien de demandes ont été traitées *dans* le délai de 30 jours prévu par la Loi?	68	62	110
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?*	65	44	5
4.C	Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande *sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?*			
	1 à 30 jours :	16	22	5
	31 à 60 jours :	7	5	0
	61 à 90 jours :	5	6	0
	Plus de 90 jours :	37	11	0
5.	Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9?	60	37	47
6.A	Combien de demandes ont été traitées *suivant* le nouveau délai?	8	8	46
6.B	Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé?	52	29	1
6.C	Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?			
	1 à 30 jours :	5	10	1
	31 à 60 jours :	1	11	0
	61 à 90 jours :	6	3	0
	Plus de 90 jours :	40	5	0
7.	Au 30 novembre 1999, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus?			1